
TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços de empresas detentoras de banco de dados e cadastro de consumidores, especializadas na prestação de serviços de classificação negativa de crédito (negativação) de clientes inadimplentes, com dívidas vencidas e não pagas, com Companhia de Saneamento do Estado de Sergipe DESO, de forma continuada, por meio da inclusão e exclusão de pessoas físicas e jurídicas cadastradas no sistema da DESO.

2. JUSTIFICATIVA DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Considerando que os contratos de classificação negativa de crédito (negativação) foram finalizados em função da concessão parcial dos serviços públicos de água e esgotamento sanitário à empresa IGUÁ SANEAMENTO, resultando na reorganização de responsabilidades relacionadas a esse serviço.

2.2. Considerando que a ação classificação negativa de crédito (negativação) faz parte da política de cobrança da DESO, sendo importante meio para recuperação de receitas e fundamental para eficiência e sustentabilidade econômica da DESO.

2.3. Considerando, ainda que, existem clientes com débitos pretéritos ativos e passíveis de cobranças.

2.4. Objetiva-se com Credenciamento de empresas prestadoras de serviços de negativação abranger o maior número possível de clientes inadimplentes de forma simultânea, ágil e eficiente, com vista a recuperar com a máxima brevidade os valores vencidos e não pagos.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Entende-se como apontamento de Pendências, a inclusão na base de dados da Credenciada do CPF ou CNPJ dos clientes devedores;

3.2. O serviço será prestado, inicialmente, através da disponibilização de toda base de dados de clientes atualmente inadimplentes com a DESO e posteriormente será feito o reenvio para cobrança de clientes inicialmente não abrangidos, bem como o envio de novos clientes com débitos vencidos e não pagos, provenientes de novas negociações;

3.3. Será considerado inadimplente o cliente com uma fatura vencida a partir de um dia após o vencimento habitual;

3.4. Será feita a inclusão de clientes inadimplentes, pessoa física ou jurídica, a partir de arquivos encaminhados pela DESO, via Sistema Comercial, sendo feita notificação prévia obedecendo-se aos prazos legais estabelecidos e contendo informações como nome, endereço e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas- CPF ou no Cadastro de Pessoas Jurídicas- CNPJ da DESO;

3.5. O comunicado de Pendência, envio de correspondência informando o débito e o prazo para inclusão na base de dados da Credenciada, utilizando-se de meio mais eficiente e disponível, seja: carta, SMS ou e-mail. Devendo a Credenciada ter comprovação do seu envio;

3.6. Será feita a exclusão automática no Sistema Comercial da DESO e na base de dados da empresa negativadora através de pagamento da dívida com baixa da negativação, bem como de forma manual mediante solicitação judicial diretamente no Sistema Comercial da DESO e na base de dados da empresa negativadora.

3.7. A credenciada deverá fornecer uma conta de acesso ao banco de dados e ao cadastro de consumidores para que a DESO, com uso de senhas exclusivas e pessoal habilitado, possa incluir, excluir e consultar os registros.

3.7.1. Nesse acesso, realizar consulta de Informações de Inadimplentes – Identificação do CNPJ e CPF, endereço, telefone, endereços alternativos, apontamento de pendências, protestos, ações judiciais e dívidas vencidas, etc;

3.8. Deverá ser disponibilizado o reenvio do Apontamento, um envio de nova correspondência via Correio ao cliente devedor ou outro meio citado no item 3.5, já incluso na base de dados da Credenciada;

4. PRAZO DE ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

4.1. A credenciada tem o prazo de 30 dias a contar da assinatura do contrato para fornecer os layouts para transmissão de dados e proceder a interligação com o sistema Comercial da DESO, para que seja dado início aos comandos de negativação conforme especificado no item 3.

5. CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DOS PREÇOS

5.1. O valor da contratação foi obtido por meio da cotação de preços entre empresas negativadoras, sendo feita opção pelo critério do menor preço para os serviços que serão prestados.

ESTIMATIVA DE QUANTITATIVO TOTAL				
Serviços	Estimativa de quantidade anual		Preço unitário Preço total anual	
	2025	2026		
Apontamento de Pendências (PF e PJ)	265.000	190.000	1,20	546.000,00
Comunicado de Pendências (PF e PJ)	265.000	190.000	1,98	900.900,00
Reenvio do Apontamento	2.000	655	2,41	6.880,55
Consulta de Informações de	5.000	1.500	9,99	64.935,00

DESO 15

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – Fax (79) 3226-1003
e-mail: deso@deso-se.com.br - CNPJ: 13.018.171/0001-90 – INSC. ESTADUAL: 27.051.036-2

Inadimplentes				
Documentos Comunicado	Comprobatório do	65	20	31,25
Total anual estimado				1.521.371,80

6. PRAZOS

6.1. O prazo de vigência do Contrato é de 12 (doze) meses contados a partir de sua assinatura, podendo ser renovado ou prorrogado por meio de Termo Aditivo até o limite máximo de 60 meses.

6.2. Se, por razões de interesse público devidamente justificadas, a DESO decida rescindir o contrato, antes do término do seu prazo de vigência, ficará dispensada do pagamento de qualquer multa, desde que notifique o Contratado, por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. A DESO deverá responsabilizar-se integralmente, perante os seus clientes pessoas físicas e jurídicas, quanto à inclusão e ou à exclusão das anotações efetivadas, respondendo por perdas e danos que possam, eventualmente, originar-se de seu ato.

7.2. A DESO responsabiliza-se pelo resguardo de suas senhas e de seus empregados, não as repassando a terceiros sob nenhuma hipótese.

7.3. A DESO obriga-se a manter, pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos, contado da ocorrência, todos os documentos comprobatórios das dívidas vencidas e não pagas, correspondente aos débitos incluídos e excluídos do banco de dados.

7.4. A DESO disponibilizará todos os equipamentos telefônicos, bem como as redes de transmissão de dados, necessários à prestação dos serviços pela Credenciada.

7.5. A DESO obriga-se a efetuar regularmente o pagamento referente à prestação mensal de serviços no prazo máximo de 30 dias após o recebimento da nota fiscal.

8. GESTÃO DO CONTRATO

8.1. O Contrato será gerido pela 5.0.07.00 (Gerência de Cobrança Metropolitana) ou unidade que substitua, respeitando o Regimento Interno e suas atribuições.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A credenciada deverá manter durante a execução das condições de habilitação e de qualificação que ensejaram a contratação;

9.2. A credenciada deverá fornecer layouts para transmissão de dados e para a comunicação com os computadores da DESO;

DESO 15

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – Fax (79) 3226-1003
e-mail: deso@deso-se.com.br - CNPJ: 13.018.171/0001-90 – INSC. ESTADUAL: 27.051.036-2

9.3. A credenciada oferecerá à DESO uma conta que permita o acesso ao seu banco de dados e cadastro de consumidores;

9.4. A credenciada deve efetuar a comunicação antecipada ao cliente sobre a existência de débito e a possibilidade de inclusão de seu nome e de seus dados pessoais no cadastro de inadimplentes, conforme item 3.5.

9.5. A credenciada deverá efetuar consulta *on line* ao banco de dados da DESO a fim de confirmar as pendências financeiras anteriormente informadas, com antecedência de 24 (vinte e quatro) horas e antes de enviar as correspondências aos clientes inadimplentes.

9.6. A credenciada deverá responsabilizar-se pela integridade e confidencialidade dos dados recebidos da DESO;

9.7. A credenciada deverá fornecer à DESO, quando necessário, durante o prazo de 05 (cinco) anos os documentos do banco dados.

9.8. A credenciada deverá assegurar que os seus equipamentos estejam disponíveis para atendimento às necessidades da DESO 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, excluídas as paradas programadas e os casos fortuitos e de força maior.

9.9. A credenciada deverá protocolar, mensalmente, na DESO a medição dos serviços e, somente após aprovação dessa, emitir nota fiscal/fatura detalhada com o valor correspondente aos serviços executados no mês anterior, devendo ser processada e liberada para liquidação e devendo o pagamento ser efetuado em até 30 (trinta) dias da data do protocolo da nota fiscal/fatura.

9.10. Mesmo após a rescisão do Contrato, a credenciada continuará responsável por todos os atos praticados na vigência do Contrato.

9.11. Será de inteira responsabilidade da credenciada, o pagamento dos seus empregados utilizados na prestação do serviço, bem como de todos os encargos trabalhistas e previdenciários, não gerando vínculo empregatício para a DESO.

9.12. É de responsabilidade da credenciada efetuar o pagamento de seguro, tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais, assim como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução do contrato;

10. DO PAGAMENTO

10.1. Os serviços deverão ser remunerados em 100% pela multiplicação dos quantitativos executados e o preço unitário correspondente.

10.2. A Nota fiscal deverá ser emitida, respeitando o item 9.9, somente após aprovação da medição e seu pagamento será efetuado 30 (trinta) dias contados após a abertura de protocolo externo.

11. FONTE DE RECURSOS

11.1. As despesas com a execução do objeto deste Credenciamento correrão por conta da Contratada.

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A contratada pelo inadimplemento de suas obrigações, garantida a prévia defesa da CONTRATADA no prazo de 10(dias) dias úteis, ficará sujeita as seguintes sanções previstas no RILC e na Lei 13.303/2016.

12.1. O descumprimento de qualquer regra prevista neste regulamento sujeitará a entidade contratada às penalidades abaixo descritas, a serem apuradas em processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, com meios e recursos inerentes:

- I. Advertência por escrito;
- II. Suspensão das atividades por 30, 60 ou 90 dias;
- III. Cancelamento do Credenciado.

12.2. As irregularidades serão apuradas pela DESO, mediante processo administrativo com parecer jurídico prévio, observando-se a legislação aplicável, sem prejuízo de qualquer procedimento judicial que possa vir a ser aplicado.

12.3. Será aplicada a penalidade de advertência por escrito quando a Contratada for considerada primária e incorrer nas práticas das seguintes infrações:

- a) Apresentar, quando solicitada, informações não verdadeiras à DESO;
- b) Não atendem aos prazos de inclusão e retirada de pendências.
- c) Não cumprir com o plano de trabalho conforme especificado no item 3
- d) Mostrar débitos dos usuários diferentes dos informados pela DESO através das faturas;
- e) Deixar de registrar informações ou de tratá-las corretamente;
- f) Descumprimento de qualquer item previsto neste Credenciamento ou inobservância de deveres estabelecidos na legislação vigente, somente quando a irregularidade constatada não se reverter em gravidade ou agravante e ainda não acarrete maiores prejuízos para a DESO e/ou seus clientes.

12.4. Constituem infrações passíveis de suspensão das atividades por 30 (trinta) dias na primeira ocorrência, de 60 (sessenta) dias na segunda ocorrência e de 90 (noventa) dias na terceira ocorrência:

- a) Reincidência de infração punida com aplicação de advertência por escrito;
- b) Não manter comprovadamente as mesmas condições de habilitação enquanto perdurar o Credenciamento;

DESO 15

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – Fax (79) 3226-1003
e-mail: deso@deso-se.com.br - CNPJ: 13.018.171/0001-90 – INSC. ESTADUAL: 27.051.036-2

Este documento foi assinado digitalmente por JOAO QUINTILIANO DA FONSECA NETO e AMANDA DA SILVA ALVES

-
- c) Deixar de conceder, a qualquer tempo, livre acesso à DESO às suas instalações, registros e outros meios vinculados à habilitação, por meio físico ou eletrônico;
 - d) A aplicação da penalidade de suspensão das atividades por 30 (trinta), 60 (sessenta) ou 90 (noventa) dias acarretará, automaticamente, a exclusão da Contratada no sítio eletrônico da DESO.

12.5. Constituem infrações passíveis do cancelamento do credenciamento e rescisão de contrato todos os motivos elencados nos arts. 180 e 181 do RILC e os demais:

- a) Reincidência da irregularidade punida com aplicação de sanção administrativa de suspensão das atividades por 90 (noventa) dias;
- b) Deixar de manter sigilo das informações, fornecendo a terceiros dados dos usuários, que são exclusivos da DESO;

12.6. O cancelamento do Credenciamento será aplicado pelo Diretor Presidente da DESO através de documento específico, a partir do que for apurado em competente processo administrativo, garantindo-se o contraditório e a ampla defesa.

13. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

13.1 Os valores dos serviços contratados poderão ser reajustados anualmente, após 12 meses da assinatura do contrato, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPC-A, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro que venha a substituí-lo.

14. DISPOSIÇÃO FINAL

14.1. Credenciamento objeto desse Regulamento se realizará com base nas disposições contidas no artigo 30 da Lei nº 13.303/2016 combinado com o art. 122 do RILC/DESO.

14.2. Poderão requerer o Credenciamento empresas que estejam legalmente estabelecidas na forma da lei, e que atendam as condições previstas neste Regulamento. O credenciamento ficará aberto por 12 meses, com intervalo para envio de documentação de interessados a cada 04 meses contados da publicação.

14.3. O prazo para requerimento do Credenciamento é a partir da data de publicação do Aviso de Credenciamento desde que em conformidade com os critérios contidos no presente Regulamento, finalizando 30 (trinta) dias após a publicação do aviso.

14.4. As empresas interessadas em requerer o Credenciamento devem apresentar os documentos relacionados a seguir, em 02 (duas) vias, originais ou reproduções autenticadas em cartórios competentes, redigidos em português, digitados com clareza ou impressos por processo eletrônico, não podendo conter rasuras ou emendas, sendo admitidas as certidões de regularidade fiscal emitidas via internet.

14.5. O foro da Comarca de Aracaju é o escolhido para dirimir quaisquer questões relacionadas ao Contrato de Credenciamento.

DESO 15

Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – Fax (79) 3226-1003
e-mail: deso@deso-se.com.br - CNPJ: 13.018.171/0001-90 – INSC. ESTADUAL: 27.051.036-2

14.6. Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação conforme disposto na Lei 13.303/2016 e RILC/DESO, podendo ser alterado ou revogado a qualquer tempo pela DESO, devendo essas alterações ser publicadas no Diário Oficial do Estado de Sergipe ou jornal de grande circulação no Estado de Sergipe.

Aracaju, 14 de agosto de 2025.

Amanda da Silva Alves
Gerente de Cobrança Metropolitana

João Quintiliano da Fonseca Neto
Diretor Comercial Financeiro– DESO



Documento assinado digitalmente
AMANDA DA SILVA ALVES
Data: 15/08/2025 12:50:24-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DESO 15

**Rua Campo do Brito, 331 – Praia 13 de Julho – CEP: 49.020-380 – Telefone (79) 3226-1000 – Fax (79) 3226-1003
e-mail: deso@deso-se.com.br - CNPJ: 13.018.171/0001-90 – INSC. ESTADUAL: 27.051.036-2**

Este documento foi assinado digitalmente por JOAO QUINTILIANO DA FONSECA NETO e AMANDA DA SILVA ALVES

Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: 65OA-ZJVQ-J1RJ-EI0Y



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 10/09/2025 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- JOAO QUINTILIANO DA FONSECA NETO 18/08/2025 15:08:02 (Certificado Digital)
- AMANDA DA SILVA ALVES 15/08/2025 12:50:24 (Certificado Digital)