

Termo de Referência - TERRACAP/PRESI/DIRAF/GEARI

TERMO DE REFERÊNCIA

(Minuta)

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços, sob demanda à TERRACAP (sem vínculo empregatício) relativos à cobrança extrajudicial de créditos comerciais, sob demanda; operações especializadas nas áreas de relacionamento com o cliente; bem como envio de notificação prévia por meio dos Cartórios de Títulos e Documentos; emissão de certidão de ônus; registro da garantia da alienação fiduciária; gestão de títulos para consolidação de propriedade de imóveis de operações de crédito imobiliário; garantidos por Alienação Fiduciária (conforme especificado neste Termo e neste seu anexo) e formação e gestão de dossiês eletrônicos do acervo de processos.

A prestação de serviços consistirá em:

- 1.1. Ações de cobrança e negociação tanto das dívidas de recebíveis imobiliários quanto de demais dívidas em que a TERRACAP seja credora, ainda que de natureza de ressarcimento.
 - 1.1.1. Emissão e envio de notificações diversas, consoante orientação prévia da TERRACAP;
 - 1.1.2. Emissão e o envio de boletos de cobrança para devedores inadimplentes;
 - 1.1.3. Contato com os devedores, durante o processo e posteriores à negociação por meio de canais digitais, tais como *e-mail*, *sms*, *whatsapp* e *chatbot* com interação pelo devedor e outros, bem como o contato telefônico;
 - 1.1.4. Cobrança ativa via teleoperador;
 - 1.1.4.1. Negociação da dívida por meio da emissão boletos e ou parcelamento no cartão de crédito, com geração do documento de confissão de dívida, conforme orientação da TERRACAP;
 - 1.1.5. Atendimento direto ao cliente por meio de plataforma eletrônica, canais digitais, bem como o contato telefônico;
 - 1.1.5.1. Plataforma eletrônica de régua de cobrança e gestão para recuperação de crédito com definição de parâmetros para negociação de dívida com base de variáveis estabelecidas pela gestão de crédito, orientadas pela TERRACAP, para a carteira de prestamista.
 - 1.1.6. Negociações de acordos administrativos firmados com os clientes, seguindo orientações e gestão da TERRACAP, utilizando-se de modelos previamente definidos pela TERRACAP, com vistas à prevenção ou reversão dos casos de inadimplência;
 - 1.1.6.1. Finalizadas a fase de negociação, os acordos serão enviados à TERRACAP para anuência, que poderá individualmente ou em bloco ou ainda por alçada;
 - 1.1.7. Elaboração juntamente com a TERRACAP de estratégias para campanhas sazonais de cobrança;
 - 1.1.8. Disponibilização para a TERRACAP das informações obtidas durante o processo de abordagem, bem como das tratativas de acordo com os devedores, tais como: endereços físicos e eletrônicos, telefones fixos e móveis, assim como outros dados relevantes para futuros contatos, bem como as gravações das negociações, dados da alienação ou dívida, *status* do boleto de cobrança e dos acordos administrativos firmados, entre outros dados que a TERRACAP necessite para realizar uma boa gestão do serviço prestado;
 - 1.1.8.1 Geração automatizada de relatórios de acompanhamento (registros de chamadas etc.), de controle de resultados e de estáticas conforme demanda da TERRACAP, a exemplo de relatórios por período e valores recuperados;
 - 1.1.9. Envio de notificação prévia por meio dos Cartórios de Títulos e Documentos;
- 1.2. Emissão de certidão de ônus para confirmação de propriedade ou elucidação de demandas judiciais envolvendo imóveis de interesse da TERRACAP;
- 1.3. Formação de dossiês eletrônicos de processos e contratos para viabilizar as ações de cobrança ou execução das garantias relativas à alienação fiduciárias;
- 1.4. Registro de Alienação Fiduciária;
- 1.5. Consolidação da propriedade de imóveis (de operação de crédito imobiliário) garantidos por Alienação Fiduciária – Lei 9.514/1997 e respectivas alterações, conforme especificações na descrição do serviço.
 - 1.5.1. Mecanismo que possibilitem maior agilidade na retomada de imóveis que disponham de cláusulas de garantia (Alienação Fiduciária) e que se encontram em situações de inadimplência.

1.5.2. Gerenciamento eletrônico de consolidação de propriedade a título precário.

2. JUSTIFICATIVA

A TERRACAP esclarece que, em 2020, por meio da Decisão nº 2470, o Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) determinou a esta empresa pública a realização de nova licitação para garantir a continuidade dos serviços de suporte à gestão de cobrança.

O modelo de negócio da TERRACAP baseia-se na comercialização de imóveis, o que pode ser observado na composição de sua receita, com 97,42% proveniente de licitações de imóveis, 0,55% de serviços e 1,46% de aplicações financeiras. Historicamente, as vendas dos imóveis são estruturadas em uma entrada à vista, no valor de 5% da proposta, e o restante do valor parcelável em até 240 meses.

O financiamento próprio das unidades imobiliárias gera receita financeira expressiva para a Empresa. Todavia os valores das operações são significativos e o prazo de financiamento, em geral, ultrapassam os 120 meses. Essas características trazem consigo um risco considerável de inadimplência. Para mitigar os riscos de inadimplência, faz-se necessária a adoção de medidas que garantam maior efetividade das estratégias de prevenção da inadimplência e a recuperação de créditos inadimplentes.

Para tanto, é de extrema importância prover a TERRACAP de mecanismo que possibilitem maior agilidade para implementar ações de negociação, cobrança e execução das garantias contratuais, a exemplo da retomada de imóveis que disponham de cláusulas de garantia (Alienação Fiduciária) e que se encontram em situação de inadimplência.

As medidas de profissionalização da recuperação de créditos inadimplentes passam pela criação de Processos Eletrônicos de contratos de prestamistas ativos; Gerenciamento Eletrônico de Processos de consolidação de propriedade a título precário; Digitalização de todo documentos físicos, que são necessários para registro e/ou execução das garantias (Alienação Fiduciária) relacionados aos contratos de venda e/ou financiamento de imóveis da TERRACAP e a outras dívidas nas quais a empresa seja credora; cobrança ativa e passiva e execução das garantias dos financiamentos.

Além das questões já apresentadas, esta contratação está em consonância com as determinações emanadas do TCDF, Decisão nº 3954/2014, por meio da qual o Tribunal determinou que a Companhia implementasse melhorias nos seguintes processos de cobrança:

- Registro do fluxo e de todas as etapas da cobrança administrativa;
- Controle e histórico da emissão e postagem de cartas e da realização de ligações telefônicas de cobrança, por parcela;
- Controle e histórico da negatização dos prestamistas no cadastro de empresas de proteção ao crédito, por parcela;
- Controle, histórico e detalhamento das dívidas;
- Utilização de outros mecanismos gerenciais capazes de substituir os controles paralelos e manuais;
- Formação de acervo digital com disponibilização de dossiês eletrônicos dos contratos e processos de venda;
- Funcionalidade que iniba a realização de sucessivos acordos administrativos para uma mesma parcela inadimplida;
- Concluir os procedimentos operacionais necessários à efetiva implantação e execução da alienação fiduciária prevista nos editais de comercialização de imóveis;
- Doravante inclua nos editais de comercialização de imóveis a previsão de análise da capacidade econômico-financeira nas vendas a prazo.

2. 1. Necessidade de manutenção dos atuais níveis de inadimplência

Atualmente, a carteira da TERRACAP é composta por 8.502 contratos, segmentados da seguinte forma:

Descrição	Nº de contratos
Modalidade Com Alienação Fiduciária (A)	5.420
Modalidade Sem Alienação Fiduciária (B)	1.256
Total Vendas (C) = (A) + (B)	6.676
Total Vendas (*)	6.676
Modalidade Pró-DF (*) (D)	1.197
Outras Modalidades (*) (E)	629
Total (*) (F) = (C) + (D) + (E)	8.502

Até o ano de 2017, a única medida utilizada por esta Empresa para reduzir a inadimplência na carteira de recebíveis era a inclusão do número de Cadastro de Pessoa Física – CPF e do número de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica nos bancos de dados de empresas que prestam serviços de proteção ao crédito (negativação). Ocorre que a negativação prescreve em um prazo determinado, segundo previsto no art. 206 do Novo Código Civil.

A partir de 2017, a TERRACAP adotou uma série de medidas para profissionalizar sua gestão de recebíveis. Diante disso, e com o intuito de ampliar os mecanismos de garantia, a Empresa lançou mão de outros mecanismos já adotados em diversas empresas, a exemplo do uso de tecnologias voltadas para gestão e recuperação de créditos inadimplidos.

O conjunto das medidas adotadas possibilitaram à TERRACAP: definição de régua de cobrança informatizada; maior agilidade para localizar e cobrar os clientes inadimplentes. Essas medidas, combinadas com a execução das garantias, por meio da cláusula de alienação fiduciária, possibilitaram à TERRACAP a redução da inadimplência de 36,53% para os atuais 1,9% dos novos contratos, que são firmados depois da aprovação da análise de capacidade financeira dos potenciais clientes, com a garantia de alienação fiduciária.

Para fazer frente às questões elencadas pelo TCDF, e também com o intuito de profissionalizar a gestão da carteira de recebíveis, faz-se necessário manutenção da padronização de Fluxos de Cobrança (cobrança ativa e receptiva, registro de cliente inadimplente em órgãos de proteção de crédito, protesto de títulos e execução de garantias fiduciárias) alcançada nos últimos dois anos.

Isto porque, as soluções de COBRANÇA DE CRÉDITO utilizadas pela Companhia permitiram a definição de catálogo geral de ações de cobrança, que abrangem regras de tempo, prioridade e custos de realização. Essas soluções também viabilizaram a composição das ações dentro de réguas de cobrança (*Workflow*). Com isso, a geração dessas soluções são pautadas na régua de cobrança por meio de programação via sistema e sua estratégia estabelecida pela TERRACAP.

Nesse sentido, a presente contratação também visa à implementação de processos digitais a fim de reduzir custos operacionais; otimizar tempo e ganhar em controle e qualidade, sobretudo aumentar o percentual na recuperação do crédito inadimplido. Cada ação de cobrança será inserida no dossiê do cliente, via sistema, sendo toda a operacionalização realizada pela empresa contratada e supervisionada pela TERRACAP.

Se tais serviços fossem realizados diretamente pela TERRACAP, esta ver-se-ia obrigada a locar espaço físico, adquirir *softwares*, equipamentos e mão de obra específica para atuar em cobrança extrajudicial a fim de manter uma estrutura mínima para realizações dos serviços (atendentes, supervisores, softwares, equipamentos etc.). Em outras palavras, mesmo sabendo que parte dessa estrutura ficaria ociosa, a Empresa seria obrigada a contratar, pois se trata do mínimo exigido para funcionamento.

Além da integração das estratégias de recuperação de crédito, as contratações dos serviços elencados no item nº 1 deste Termo de Referência proporcionarão economia de recursos, pois o mercado presta esses serviços em grande quantidade o que faz com que o custo unitário seja menor, em face da economia de escala.

3. DEFINIÇÃO/DETALHAMENTO DO OBJETO:

Os serviços serão prestados sob demanda da CONTRATANTE, conforme descrição abaixo:

3.1. Ações de cobrança e negociação tanto das dívidas de recebíveis imobiliários quanto de quaisquer outras em que a TERRACAP seja credora, ainda que de natureza de ressarcimento.

3.1.1. Envio por meio físico ou eletrônico, consoante orientação prévia da TERRACAP, de notificações extrajudiciais, com informações diversas e / ou com propostas para pagamento, acompanhado ou não de boleto bancário, neste caso, por meio de plataforma eletrônica customizada.

3.1.2. Tele atendimento Receptivo e Ativo (pós-vendas):

O atendimento eletrônico será efetuado através da Unidade de Resposta Audível - URA, buscando prestar informações a partir de consultas aos sistemas de gestão e corporativos da TERRACAP e / ou da Contratada.

a) Atendimento a pedido de informações de clientes prestamista relativas a dívidas vencidas, solicitações de acordos e quaisquer esclarecimentos referentes a cobrança.

b) Encaminhamento das demandas que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem dos scripts/roteiros) à GEARI para o tratamento e solução.

c) Registro em sistema fornecido pela CONTRATANTE dos dados dos cidadãos e suas demandas, possibilitando o controle de todo o processo de atendimento.

d) Finalização de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema;

e) Emissão de relatórios diversos que permitam quantificar e medir a qualidade do atendimento prestado;

3.1.3. Tele atendimento ativo (pós-venda):

a) Realizar chamadas telefônicas para a cobrança de créditos inadimplentes, agendamento de atendimento presencial na TERRACAP/GEARI e convocação para negociação,

obedecendo a legislação vigente e os normativos da TERRACAP.

b) Realização de retorno de chamadas e solicitações de cidadãos para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.

c) Solicitação de maiores informações aos clientes e usuários para complementar as demandas geradas, quando o conteúdo das demandas encaminhadas à GEARI não for suficiente para tratamento.

d) Realização de contatos, conforme solicitação e orientação da TERRACAP para cobranças e divulgação de informações.

3.1.4. Atendimento Multimídia:

a) Envio do código de barras dos boletos aos prestamistas, por meio de mensagem eletrônica, tais como *e-mail, sms, whatsapp e chatbout* com interação pelo devedor e outros, com 2 (dois) dias úteis antecedência ao vencimento do boleto.

b) Envio de mensagem eletrônica aos clientes inadimplentes, por meio de canais digitais, tais como *e-mail, sms, whatsapp e chatbout* com interação pelo devedor e outros, bem como o contato telefônico obedecendo a legislação vigente e os normativos da TERRACAP.

c) Atendimento, registro e resposta às solicitações, pedidos de informações, dúvidas e sugestões, recebidas por outros canais, tais como *e-mail, sms, whatsapp e chatbout* com interação pelo devedor e outros, bem como o contato telefônico.

d) Disponibilização de serviço online para acesso do devedor, em ambiente com seguro (certificação de segurança do tipo *https*), que possibilite a negociação online do débito bem como a retirada de boleto para pagamento;

e) Manutenção da documentação relacionada aos atendimentos em arquivo físico ou lógico, à disposição da TERRACAP. Ao final do contrato, esta documentação deverá ser repassada à TERRACAP em arquivo físico ou lógico, à escolha da contratante.

f) Encaminhamento às áreas responsáveis, no prazo máximo de 1 (uma) hora, das ocorrências que não tiverem solução prevista nos documentos e informativos fornecidos ou cujos scripts/roteiros recomendem o repasse para solução.

g) Realizar a celebração de contratos de parcelamento e refinanciamento de débitos, dentro da régua de cobrança, de modo a garantir o cumprimento dos prazos e dos pagamentos firmando entre a TERRACAP e o cliente; e adotar medidas necessárias nos casos de descumprimento do acordo.

3.2. Emissão de certidão de ônus para confirmação de propriedade ou elucidação de demandas judiciais envolvendo imóveis de interesse da TERRACAP.

3.3. Formação de dossiês eletrônicos de processos e contratos para viabilizar as ações de cobrança ou execução das garantias relativas à alienação fiduciárias;

a) Por meio de captura digital, a formação e organização dos processos e contratos de venda da TERRACAP, garantindo que os arquivos sejam plenamente pesquisáveis;

b) Este acervo digital compreenderá de maneira fiel o seu correspondente físico, no que diz respeito aos documentos necessários à gestão do processo de escrituração, cobrança e consolidação da propriedade; sendo responsabilidade da empresa CONTRATADA a sua constante atualização a cada juntada de novos documentos;

c) Este sistema permitirá a rápida pesquisa e consulta digital de toda a documentação que compõe o processo, proporcionando assim agilidade nas ações de cobrança extrajudicial e judicial;

d) As licenças dos *softwares* necessários à realização dos serviços serão providenciadas pela contratada, a qual também arcará com os custos envolvido;

e) Deverá também disponibilizar relatórios estatísticos, permitindo gerenciar tipos de processos, prazo e natureza do contrato.

3.3.1. Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)

a) O Processo de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), como conjunto de tecnologias, permitirá que a Empresa Contratada faça gerenciamento de todos os documentos em forma digital. Esses documentos podem ser das mais diversas origens, tais como papel, imagem, som, planilhas eletrônicas, arquivos de texto e ainda oriundos do sistema SEI (Sistema Eletrônico de Informações) etc.;

b) Imprescindível, ainda, seja contratado serviços de Gestão Eletrônica de Documentos, com o intuito criação de repositório eletrônico composto por dossiês digitais dos processos e contratos ativos de venda de imóveis da TERRACAP vez que o seu conjunto de tecnologias, permitirá excelência e rapidez na gestão de toda a documentação digital, e que certamente implicará na redução de custos operacionais a médio e longo prazo;

c) Importante destacar que os serviços de GED não se confundem com mera digitalização de documentos. Por último, é salutar informar que, caso os serviços sejam prestados por intermédio de algum software, ao final da contratação deverá ser disponibilizado à TERRACAP;

d) Durante o processo de cobrança em atraso, deverá ser permitida a realização de acordo de renegociação de dívida, com base de variáveis estabelecidas pela gestão de crédito, orientadas pela TERRACAP;

e) Todavia, deverá ser evitado infundáveis renegociações, a fim de não enfraquecer o *modus operandi* das ações de cobrança e não tornar o sistema permissível a ponto de o devedor poder

utilizar-se das sucessivas renegociações para tornar-se inadimplente.

3.4. Registro de Alienações Fiduciárias:

- a) Registro de alienação fiduciária;
- b) Envio da documentação ao Cartório de Registro de Imóveis;
- c) Acompanhamento de exigência Cartorária, retirada de nota de devolução e regularização junto ao Cartório de Registro de Imóveis;
- d) Confirmação do registro e entrega da certidão de ônus atualizada.

3.5. Consolidação da propriedade a título precário. Descrição dos Serviços:

- a) Contato telefônico ativo e/ou receptivo com clientes que estejam sob processo de intimação/consolidação a fim de prestar esclarecimentos, informações, orientações e/ou emitir boleto para regularização da dívida e despesas;
- b) Entrega e retirada de pedidos, requerimentos, guias de pagamento, solicitações, documentos, certidões junto a Registros, Cartórios, Prefeituras, Condomínios, Administradoras juntas e quaisquer outros Órgãos Públicos ou Entidades Privadas;
- c) Gestão e atividades de intimação por edital;
- d) Pagamento de taxas, editais, emolumentos e despesas junto a Registros, Cartórios, Prefeituras, Condomínios, Administradoras, Juntas Comerciais, e quaisquer outros Órgãos Públicos ou Entidades Privadas, ficará a cargo da CONTRATADA.
- e) Gestão e controle dos prazos de documentos/certidões a serem tramitados em órgãos externos tais como: Registro de Imóveis, Registro de Títulos e Documentos, Jornais, Agências de Publicidade, Prefeitura, Administradora de Condomínios e demais entidades públicas ou privadas que se fizerem necessárias à execução dos serviços contratados.
- f) Outras diligências inerentes ao serviço de despachante no processo de recuperação de crédito, conforme a necessidade para execução do objeto.

3.5.1 Definição/detalhamento do objeto: consolidação de propriedade de imóveis de operações de crédito imobiliário garantidos por Alienação Fiduciária;

Para a fase de intimação do devedor:

- a) Prestar esclarecimentos aos devedores quanto ao financiamento inadimplido: valor atualizado da dívida, data de vencimento, consequências que podem advir do inadimplemento, responsabilidade pelo pagamento dos demais débitos referentes ao imóvel (água, luz, condomínio, tributos etc.), despesas de cobrança, intimação e consolidação, conforme dispõe o parágrafo primeiro do artigo 26 da Lei 9.514/97 e alterações subsequentes;
- b) Preparar o requerimento de intimação, planilha de projeção e enviá-los ao CRI – Registro de Imóveis requerendo a intimação do devedor para regularizar, no prazo de quinze dias, os débitos vencidos e atualizados referentes ao financiamento imobiliário ou ao consórcio imobiliário e demais débitos referentes ao imóvel, incluindo as despesas de cobrança e cartorárias;
- c) Em caso de purga, entregar/protocolar Ofício de Cancelamento no CRI;
- d) No caso de apresentação de Exigência Cartorária/Nota de Devolução, promover a regularização e comunicar a TERRACAP caso necessite de sua interveniência;
- e) Promover intimação por meio de edital caso o devedor esteja em local incerto, inacessível ou não sabido;
- f) Manter atualizados os valores inadimplidos repassados ao Registro de Imóveis - CRI, para purgação da mora pelo devedor, cujas planilhas de débitos serão encaminhadas após solicitação da CONTRATADA;
- g) Gerir/acompanhar as diligências até o desfecho do processo de intimação pelo Serviço de Registro de Imóveis - CRI, seja por meio do recebimento dos valores inadimplidos, via boleto ou pagamento no CRI, ou pela consolidação da propriedade em nome do CONTRATANTE;
- h) Disponibilizar certidões (decorso de prazo ou demais) e/ou documentação necessária à comprovação da prestação do serviço, ressarcimento de despesas e prestação de contas;
- i) A qualquer momento, ainda na fase de intimação, havendo interesse do mutuário em regularizar a operação, emitir boleto (valor da dívida + despesas) e encaminhar ao cliente;

Para a fase de consolidação da propriedade do imóvel:

- j) Pesquisar débitos inadimplidos referentes ao imóvel (água, luz, IPTU, taxas condominiais etc.) e apurar o valor total da dívida para efeito de consolidação da propriedade;
- k) Verificar o valor do ITBI e do laudêmio (se for o caso) e disponibilizar guias/boletos ao CONTRATANTE para a quitação de tais encargos, quando o valor exceder ao limite de R\$ 75.000,00 semanais;
- l) Apresentar os comprovantes de pagamento do ITBI e do laudêmio (se for o caso) ao respectivo Serviço de Registro de Imóveis - CRI e solicitar a averbação, na matrícula do imóvel, da consolidação da propriedade em nome do CONTRATANTE;
- m) Informar da efetivação da consolidação de propriedade do imóvel pelo CRI e disponibilizar matrícula atualizada ao CONTRATANTE.

4. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de tele atendimento receptivo, tele atendimento ativo, atendimento multimídia, atendimento eletrônico via URA, BackOffice, deverão ser executadas nas dependências da CONTRATADA, dentro dos horários abaixo:

Descrição do Serviço	Horário de Funcionamento
Serviços de tele atendimento receptivo e atendimento multimídia:	Segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.
Serviços de tele atendimento ativo:	Segunda a sexta-feira, das 9h às 19h.

Os serviços de tele atendimento ativo da Central de Relacionamento serão executados de segunda a sexta-feira e, de acordo com a necessidade da TERRACAP, poderão ser realizados até 21h, conforme previsto no Código de Ética do PROBARE que estabelece o horário de 9h às 21h para contatos ativos. Não serão realizadas ligações aos sábados, domingos e feriados nacionais.

A TERRACAP poderá, a seu critério e necessidade, solicitar a alteração, a extensão ou a diminuição dos horários definidos no parágrafo anterior, bem como a execução dos serviços aos sábados, domingos e feriados nacionais, respeitando os limites de carga horária por operador, comunicando à Contratada com, pelo menos, 15 (quinze) dias de antecedência.

Os demais serviços também serão prestados nas dependências da CONTRATADA, de acordo com a conveniência administrativa daquela empresa, respeitado os níveis de serviços constantes do item 8, deste Termo de Referência.

5. QUANTIDADE ESTIMADA E CUSTOS DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços serão remunerados **sob demanda** e pagos mensalmente à Contratada, durante o período de vigência do contrato de prestação serviços conforme tabela abaixo:

Descrição	Média por ano	
1.1.1. Emissão e envio de notificações diversas, consoante orientação prévia da TERRACAP	6.670	
1.1.2. Emissão e o envio de boletos de cobrança para devedores inadimplentes;		
1.1.3. Contato com os devedores, durante o processo e posteriores à negociação através de canais digitais, tais como e-mail, sms e outros, bem como o contato telefônico;		
1.1.4. Agendamento de atendimento presencial na TERRACAP;		
1.1.5. Convocação para negociações, gestão de acordos firmados, com vistas à prevenção ou reversão dos casos de inadimplência;		
1.1.6. Elaboração juntamente com a TERRACAP de estratégias específicas para campanhas sazonais de cobrança, sob demanda;		
1.1.7 e 1.1.8. Disponibilização de informações e envio de relatórios de acompanhamento		
1.2. Envio de cobrança eletrônica		1.334
1.3. Formação de dossiês eletrônicos do acervo de processos e contratos		1.334
1.4. Envio de notificação prévia por meio dos Cartórios de Notas		1.334
1.5. Registro de Alienação Fiduciária	542	
1.6. Emissão de certidão de ônus para confirmação de propriedade ou elucidação de demandas judiciais envolvendo imóveis de interesse da Terracap.	1.334	
1.7. Consolidação da propriedade de imóveis garantidos por Alienação Fiduciária – Lei 9.514/1997 e respectivas alterações, conforme especificações na descrição do serviço		
Descrição da Cesta de Serviços da 1ª Fase		
Envio eletrônico de requerimento de intimação, planilha de projeção e acompanhamento do protocolo, junto ao Cartório de Registro de Imóveis. Nos termos do § 1º do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997.	1.334	
Acompanhamento do prazo de expedição da intimação, retirada de nota de devolução e regularização, junto ao Cartório de Registro de Imóveis. Nos termos do § 2º do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997.		
Acompanhamento do prazo de intimação do fiduciante (diligências) e emissão da certidão de notificação com confirmação positiva ou negativa, junto ao Cartório de Títulos e Documentos e Cartório de Registro de Imóveis. Nos termos dos § 3º-A e § 3º-B do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997. (em até 30 dias).		
Identificado que fiduciário foi notificado, acompanhar prazo para purgação da mora e emissão de certidão de notificação junto ao cartório de Títulos e documentos.		
Identificado que o fiduciário ou seu cessionario, ou seu representante legal ou procurador encontra-se em local ignorado, incerto ou inacessível, providenciar com intimação, por edital, publicado durante 3 (três) dias, pelo menos, em um dos jornais de maior circulação local ou noutro de comarca de fácil acesso. Nos termos do § 4º do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997.		
Identificado a purgação da mora (pagamento), proceder com o cancelamento do requerimento junto ao Cartório de Registro. Nos termos do § 5º do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997.		
Descrição da Cesta de Serviços da 2ª Fase		
Decorrido o prazo de que trata o § 1º do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997, sem a purgação da mora, acompanhar providências para emissão do ofício de decurso de prazo para averbação, na matrícula do imóvel, da consolidação da propriedade em nome do fiduciário. Nos termos do § 7º e § 8º do Artigo 26 e § 1º do Artigo 26-A da Lei Federal nº 9.514/1997.		360
Providenciar emissão de guia do imposto de transmissão inter-vivos e demais documentos necessários (§ 7º do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997).		
Acompanhar registro da averbação da propriedade na matrícula do imóvel e emitir certidão de ônus atualizada.		
Acompanhamento, controle dos prazos e emissão, caso seja necessário e possível de documentos a serem emitidos em órgãos externos tais como: Registro de Imóveis, Registro de Títulos e Documentos, Prefeitura, Administradora de Condomínios e demais entidades públicas ou privadas que se fizerem necessárias à execução dos serviços contratados.		
Cancelamento do procedimento de alienação fiduciária, quando necessário.		
Diligências inerentes ao serviço de despachante no processo, conforme a necessidade para execução do objeto.		
CUSTO CONSOLIDAÇÃO (2)		
1. As quantidades foram estimadas com base no relatório de execução do Contrato 49/2018, por meio do qual foram realizados 3891 acionamentos de cobranças, no período de janeiro a julho/2020, o que equivale a uma média mensal de 556 acionamentos.		
3. Estima-se que 20% dos clientes adonados em procedimentos de cobranças administrativas, são também encaminhados para execução da garantia, ou seja, uma média anual de 1.334 contratos.		
4. Do total de contratos encaminhados para execução de garantias, aproximadamente 73% são solucionados ainda na 1ª fase do processo.		

Destaca-se que as quantidades de cada serviço estão representadas por valores estimados e indicam a quantidade máxima que poderá ou não ser contratada, visto que se trata de

serviço sob demanda.

5.2. Estimativa de Impacto Econômico-Financeiro dos Reembolsos

Os custos advindos do processo de intimação e consolidação da propriedade fiduciária (certidões de ônus; pagamento de tributos relativos aos imóveis; emolumentos; ITBI; custos com publicação em jornal de grande circulação do DF, com o menor custo, após dois orçamentos), serão suportados pela CONTRATADA, até o limite de R\$ 75.000,00/semanal, sendo o pagamento realizado na modalidade de ressarcimento. O valor excedente será pago com recursos próprio da contratante.

A previsão é de reembolso de até R\$ 2.292.000,00 (dois milhões duzentos e noventa e dois mil reais) por um período de 12 (doze) meses.

5.3. Fonte de Recursos

O recurso para fazer frente à contratação e aos ressarcimentos de custos advindos do processo de intimação e consolidação da propriedade fiduciária, consta no documento SEI 49882236, com previsão de desembolso no início do exercício financeiro de 2020.

6. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA (TELEFONIA E DADOS)

A contratada deverá demonstrar infraestrutura de tecnologia compatível para a execução e hospedagem dos serviços digitais ao longo de todo o período contratual, tais como:

- a) Servidores de alta performance com fontes redundantes e nobreaks dedicados;
- b) Links dedicados com redundância, garantindo disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana de, no mínimo, 15 *megabyte* cada;
- c) Rotinas de *backups* diário de todos os serviços, com armazenamento externo em sala cofre;
- d) Sala de servidores com porta corta-chamas, acesso controlado por biometria e câmeras e ambiente com controle de umidade e temperatura, a fim de proporcionar segurança física aos equipamentos e por consequência os dados armazenados;
- e) Sistema de gravação de chamadas, que permita vincular a ligação ao contrato acionado;
- f) Processo em conformidade com a LGPD;
- g) Log de auditoria *Compliance/SOX*;
- h) Uso de tecnologia de ponta para identificação do devedor, com garantia de auditoria de utilização do sistema;
- i) Criptografia de informação;

Todos os custos relacionados às tarifas telefônicas ativas e receptivas serão de responsabilidade da CONTRATADA;

Será de responsabilidade da Contratada a instalação e manutenção de link de dados para interligação com a rede da TERRACAP, de forma a possibilitar o acesso aos aplicativos necessários à operacionalização dos serviços de tele atendimento de primeiro nível;

Este circuito deverá ser ponto-a-ponto e dedicado aos serviços prestados à TERRACAP, possuindo, no mínimo, banda de 2 Mbps. Caso seja necessário e haja aumento de fluxo de atendimento, a empresa deverá aumentar a banda do *link*, assumindo os custos para tal.

7. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar termo que contenha as condições de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação.

O termo de confidencialidade, conforme acima citado, deverá conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expressa claramente no termo a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho;

Deverá existir processo disciplinar formal para os empregados que tenham violado as políticas e procedimentos de segurança organizacional;

Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do operador, sendo o administrador de segurança, ou pessoa por ele indicada, capaz e responsável pela liberação ou alteração dos acessos do mesmo;

Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

- a) Comunicação tempestiva à TERRACAP dos dados dos funcionários demitidos/dispensados.
- b) Os acessos a ambientes e sistemas serão imediatamente revogados.
- c) O funcionário deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado.
- d) O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação depois de comunicado sua dispensa.

O acesso às dependências da TERRACAP somente poderá ser autorizado por pessoas investidas desta responsabilidade, definidas e delegadas pela TERRACAP;

O controle de acesso físico ao ambiente onde serão executados os serviços nas instalações da CONTRATADA, deverá ser por meio de controle digital e por sistema de monitoramento por imagens (CFTV);

O ambiente de produção deverá ser completamente monitorado utilizando sistemas de gravação de telefones, monitoramento de telas e registros de acessos lógicos realizados;

Fornecer à CONTRATANTE, sob critério de sigilo, os respectivos currículos e demais dados pessoais das pessoas selecionadas para serem contratadas, sempre antes da contratação.

8. NÍVEIS DE SERVIÇOS

Descrição do Serviço	Nível de Serviço
1.1. Ações de cobrança e negociação das dívidas com os devedores nos moldes, definidos pela TERRACAP	Até 45 dias úteis, para cada lote de 1.000 processos administrativos de vendas e/ou regularização
1.1.1. Emissão e envio de notificações diversas, consoante orientação prévia da TERRACAP	
1.1.2. Emissão e o envio de boletos de cobrança para devedores inadimplentes;	
1.1.3. Contato com os devedores, durante o processo e posteriores à negociação através de canais digitais, tais como e-mail, sms, whatsapp e chatbot com interação pelo devedor e outros, bem como o contato telefônico;	
1.1.4. Agendamento de atendimento presencial na TERRACAP;	
1.1.5. Convocação para negociações, gestão de acordos firmados, com vistas à prevenção ou reversão dos casos de inadimplência;	
1.1.6. Elaboração juntamente com a TERRACAP de estratégias específicas para campanhas sazonais de cobrança, sob demanda;	
1.1.7. Disponibilização de informações e envio de relatórios de acompanhamento e resultado dos serviços prestados	
1.2. Emissão de Certidão de Ônus	Até 5 dias úteis, para cada lote de até 300 certidões.
1.3. Formação de dossiês eletrônicos do acervo de processos e contratos	Até 60 dias úteis, para cada lote de 2.688 processos administrativos de vendas e/ou regularização. A digitalização padrão será limitada a 30 páginas por processo. As páginas excedentes serão cobradas à parte respeitando a proporcionalidade de (1/30)*Custo Unitário do serviço.
1.4. Registro de Alienação Fiduciária	Até 35 dias úteis, para cada lote de até 75 processos administrativos de vendas e/ou regularização. O prazo será dilatado quando houver exigência do cartório.
1.5. Consolidação da propriedade de imóveis (1ª Fase)	Até 45 dias úteis para cada lote de até 300 processos administrativos. O prazo será dilatado em até 15 dias úteis em caso de citação por edital.
1.5.1. Consolidação da propriedade de imóveis (2ª Fase)	Até 30 dias úteis para cada lote de até 100 processos administrativos

9. PLANEJAMENTO E CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

Para garantir a qualidade e continuidade dos serviços, a contratada deverá apresentar planejamento preliminar de implantação dos serviços objeto deste Termo de Referência, contemplando as seguintes etapas:

- Levantamento de necessidades operacionais.
- Aquisição e instalação dos recursos tecnológicos.
- Recrutamento, seleção e treinamento dos recursos humanos.
- Homologação dos serviços de atendimento.
- Início da operação.

Os serviços deverão ser implantados em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

10. CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO

10.1 Pagamentos do contrato

a) As faturas relativas aos serviços prestados serão encaminhadas a partir do primeiro dia útil do mês subsequente, com a discriminação de quantitativo e valor dos serviços, cabendo à TERRACAP o pagamento no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis contados do atesto da fatura, junto ao Banco de Brasília S/A – BRB, ou em outra instituição bancária no caso de a CONTRATADA se enquadrar em uma das hipóteses descritas no Artigo 6º do Decreto Distrital nº 32.767/2011, em até 30 (trinta) dias, contados da data da apresentação nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo executor do contrato.;

b) As notas fiscais/faturas deverão vir acompanhadas das certidões negativas exigidas pela legislação em vigor, sob pena de o pagamento da fatura ficar suspenso até o cumprimento da exigência em causa;

b.1) A nota fiscal/fatura deverá ser encaminhada juntamente com carta endereçada à Gerência de Administração de Recebíveis Imobiliários GEARI/DIRAF, órgão responsável pela

conferência da fatura, bem como pela liberação do atestado de execução dos serviços;

b.2) Em razão de os serviços abrangerem assuntos de outras unidades da TERRACAP será criada uma comissão de execução do contrato com representantes das unidades organizacionais com atribuições relacionadas aos serviços do contrato;

c) Os documentos de cobrança rejeitados por erro ou incorreção no preenchimento, serão formalmente enviados à CONTRATADA, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação;

d) Os documentos de cobrança, escoimados das causas que motivaram a rejeição, deverão ser reapresentados no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis;

e) Havendo rejeição da nota fiscal/fatura, motivada por erro ou incorreção, o prazo de pagamento passará a ser contabilizado a partir da data de sua reapresentação;

f) A TERRACAP não autorizará nenhum pagamento à CONTRATADA antes de paga ou relevada a multa que porventura lhe tenha sido aplicada nas hipóteses previstas neste contrato e em lei, ou ainda enquanto não tenha sido indenizado o dano porventura provocado pela CONTRATADA, consoante Resolução nº 267 - Regulamento Interno de Licitações e Contratações da Companhia Imobiliária de Brasília – TERRACAP, nos termos do art. 40 da Lei Federal nº 13.303/2016.

f.1) Nessas hipóteses a TERRACAP efetuará a retenção/desconto do valor da multa na seguinte ordem: 1) no valor da garantia depositada; 2) no valor das parcelas devidas à CONTRATADA; e 3) mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

f.2) Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da CONTRATANTE, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação “pro rata tempore” do INPC.

f.3) Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária, quando for o caso.

g) Caso haja multa por inadimplemento contratual, a mesma será descontada do valor total do respectivo contrato.

h) Caso a contratada não consiga atingir os índices de serviços descritos no item 14, o valor da multa será descontado das parcelas devidas à contratada;

10.2 Ressarcimento das despesas de taxas suportadas pela CONTRATADA.

a) O Pagamento de os custos advindos do processo de intimação e consolidação da propriedade fiduciária (certidões de ônus; pagamento de tributos relativos aos imóveis; emolumentos; ITBI; custos com publicação em jornal de grande circulação do DF, com o menor custo, após dois orçamentos), ficará a cargo da CONTRATADA, até o limite mínimo de R\$75.000,00/semanal.

Esse valor poderá ser ampliado mediante acordo entre as partes.

b) O valor descrito no item anterior será reembolsado em prazo de até 7 (sete) dias úteis;

c) O valor que exceder ao limite de R\$ 75.000,00 semanal (ou novo limite pactuado entre as partes) será suportado pela CONTRATANTE. Para tanto, faz-se necessário que:

- Relação com todas as despesas ocorridas por imóvel (identificação do imóvel conforme número de cadastro no Sistema de Gestão de Imóveis Urbanos - GIU) para a incorporação dos custos ao imóvel;

- Separar as despesas de reembolso e as despesas do contrato;

- Todas as notas fiscais, cupons fiscais, guias de pagamento, recibos, ou qualquer outro documento fiscal válido de despesas, tanto para reembolso bem como as despesas do contrato, deverão estar em nome da TERRACAP;

- Todos os documentos fiscais de reembolso e despesas deverão estar devidamente atestados pelo executor do contrato;

A prestação de contas deverá ocorrer semanalmente e preferencialmente conforme modelo abaixo:

Endereço:	
Imóvel (Proposta/número imóvel na Terracap):	
DESPESAS	
Descrição	Valor
ITBI	
IPTU/TLP	
Cartório (citação, emolumentos, registro, etc.)	

Publicações	
Valor da Despesa Total do Imóvel	

11. VIGÊNCIA

O prazo de vigência do presente contrato é de 30 (trinta) meses, contados a partir da data de sua celebração, podendo ser prorrogado nos termos da Resolução nº 267 - Regulamento Interno de Licitações e Contratações da Companhia Imobiliária de Brasília – TERRACAP, à luz do art. 40 da Lei Federal nº 13.303/2016.

12. DO REAJUSTE

Os preços dos serviços tratados no item 5.1 poderão ser reajustados, em intervalos não inferiores a 12 (doze) meses (Resolução nº 267 - Regulamento Interno de Licitações e Contratações da Companhia Imobiliária de Brasília – TERRACAP, nos termos do art. 40 da Lei Federal nº 13.303/2016), pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC – IBGE).

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) Garantir a integração entre os sistemas de informática da contratada com a contratante;
- b) Comparecer à TERRACAP sempre que necessário para prestar esclarecimentos relativos à execução dos serviços, incluindo reuniões presenciais. As convocações para comparecimento presencial serão realizadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis;
- c) Reportar à TERRACAP imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações do pessoal contratado, de servidores públicos ou de terceiros;
- d) Elaborar e apresentar à TERRACAP, mensalmente ou sempre que requerido por esta, relatório das atividades executadas, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados;
- e) Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório, necessárias para que todos os níveis de serviços acordados sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis;
- f) Disponibilizar à TERRACAP, sempre que solicitado, mídia contendo gravações dos diálogos entre os atendentes da Contratada e os usuários da TERRACAP, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis;
- g) Designar um supervisor técnico/preposto responsável pela execução do contrato;
- h) Submeter-se, dentro do escopo e das cláusulas pactuadas no contrato, às determinações da TERRACAP e de suas autoridades;
- i) Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo treinamento e participação em eventos de caráter técnico que permitam a prestação dos serviços descritos neste Termo de referência e seus anexos, em regime de excelência;
- j) Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares da TERRACAP, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e à segurança das instalações;
- k) Manter os profissionais identificados por crachás e uniformes, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente aquele que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares da TERRACAP;
- l) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a TERRACAP ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela TERRACAP;
- m) Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados à TERRACAP e a terceiros por seus técnicos na execução do presente Contrato;
- n) Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los em época própria;
- o) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da TERRACAP;
- p) Disponibilizar os serviços constantes deste Termo de referência e seus anexos em, no máximo, 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato.

14. OBRIGAÇÕES DA TERRACAP

- a) Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços ora

contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e as etapas para cumprimento das obrigações;

- b) Avaliar os relatórios mensais dos serviços executados pela Contratada, observando os indicadores de nível de serviço apresentados;
- c) Fornecer à Contratada solicitação expressa para execução dos serviços;
- d) Fornecer à Contratada, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados na TERRACAP;
- e) Treinar e capacitar os supervisores e multiplicadores sobre seus produtos e serviços, no início da vigência do contrato;
- f) Promover a atualização e a reciclagem de conhecimento destes profissionais, por meio de repasse de novas informações, não eximindo os mesmos da busca e atualização permanente de novos conhecimentos.
- g) Informar à Contratada as normas e os procedimentos de acesso às instalações da TERRACAP e eventuais alterações;
- h) Designar um servidor para gerenciar e fiscalizar o contrato;
- i) Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;
- j) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos funcionários da Contratada;
- k) Reembolsar a CONTRATADA, no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, contados da data de protocolo do pedido de reembolso, as despesas antecipadas para a execução dos serviços, tais como: emolumentos cartoriais, despesas com publicações, certidões, taxas e outros.
- l) Efetuar com pontualidade o pagamento da fatura de serviços à CONTRATADA.

15. DA PROPOSTA COMERCIAL

A proposta e as planilhas de formação de custos deverão ser apresentadas com base nos modelos constantes dos Anexos I, sendo facultado às licitantes a redução dos valores e percentuais, exceto os que são determinados por lei e os que são estabelecidos por convenção coletiva. O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias.

Em caso de divergência entre os preços unitários e o total, prevalecerão os primeiros, e entre o valor em algarismos e o expresso por extenso, será levado em conta este último, se houver.

Os preços apresentados na proposta somente poderão sofrer alteração, para menos, na fase dos lances; a proposta em desacordo com os termos deste edital ou dispositivo legal vigente, ou ainda que oferecer preço unitário simbólico ou de valor igual a zero, será desclassificada. No julgamento das propostas será adotado o critério de Menor Preço Global conforme item 5, atendidas as condições estabelecidas neste Edital de Pregão.

16. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A licitante deverá apresentar, no mínimo, 02 (dois) Atestados de Qualificação Técnica que comprove aptidão para fornecimento pertinente e compatível com o objeto da licitação, através de um ou mais atestados fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, sendo a qualificação um critério eminentemente eliminatório.

16.1. Para Qualificação Técnica:

Pelo menos 1(um) atestado de Capacidade Técnica fornecido por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado devidamente registrado no órgão competente, que comprove que a licitante tenha prestado ou esteja prestando, serviço(s) de natureza e vulto compatível(is) com o objeto ora licitado, a saber: ações de cobranças que envolvam crédito imobiliário, execução de todos os procedimentos de consolidação de propriedade (alienação fiduciária), vedado o serviço de despachante, notificações, envio de boletos, por meio de canais digitais tais como *e-mail*, *sms*, *whatsapp* e *chatbot* com interação pelo devedor e outros, bem como o contato telefônico; contendo, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a. Nome da CONTRATANTE;
- b. Endereço completo;
- c. Período de vigência do contrato;
- d. Objeto contratual;
- e. Plataforma de comunicação implantada;
- f. Ambientes tecnológicos;
- g. Horário de funcionamento;

Quantidade de ações de cobranças com, no mínimo, 30% do total de ações elencadas na tabela constante no item 5.1, por exemplo, 30% das ações de cobrança (30% de 7.537).

Quando emitido(s) por pessoa jurídica de direito privado, o(s) atestado(s) de Capacidade Técnica deverá(ão) apresentar firma reconhecida;

16.2 Para Qualificação de customização

Pelo menos 01 (um) atestado de Qualificação fornecido por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove que a licitante tenha prestado/fornecido customização de sistema de integração de dados, do tipo Webservice ou similar, com empresas, bancos ou assessorias de cobrança, com natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado, contendo, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a. Nome da CONTRATANTE;
- b. Endereço completo;
- c. Período de vigência do contrato;
- d. Objeto contratual;
- e. Plataforma de comunicação;
- f. Denominação dos sistemas corporativos da CONTRATANTE.

Quando emitido(s) por pessoa jurídica de direito privado, o(s) atestado(s) mencionado(s) no subitem anterior deverá(ão) apresentar firma reconhecida;

Deverá ser comprovado, no momento da assinatura do contrato, o vínculo empregatício ou contrato de prestação de serviços do responsável técnico com a Contratada por intermédio de cópia autenticada: do Contrato Social, se sócio; ou da Carteira de Trabalho; ou Contrato de Trabalho, se nela constar o nome do profissional indicado. Para a comprovação dos requisitos exigidos, poderá ser apresentado um ou mais atestados.

17. HABILITAÇÃO

Apresentar atestados respectivos ao item 16.1 e ao item 16.2, ou seja, 01 (um) atestado para cada um dos subitens listados, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, emitido por pessoa competente para tal, que comprove que o licitante executou ou esteja executando serviço(s) de natureza e vulto compatível(is) com o objeto ora licitado, a saber:

- Ações de cobranças que envolvam crédito imobiliário;
- Notificações, envio de boletos, atendimento multimídia (*e-mail*, *sms* e outros);
- Execução de consolidação de propriedade (alienação fiduciária). Neste caso, é vedado o serviço de despachante e a empresa vencedora deverá comprovar que realizou todos os procedimentos relativos à consolidação, conforme detalhado no item 3.5.

O somatório dos serviços descritos nos atestados deve ser de, no mínimo, 30% do total de ações elencadas na tabela constante no item 5.1. Assim como, de 30% **serviços de customização de sistema de integração de dados, do tipo Webservice ou similar, com bancos, assessorias de cobrança, empresas detentoras de carteira de crédito comercial, com natureza.**

Comprovação de que o licitante possui experiência **mínima de 03 (três) anos no mercado do objeto deste Pregão.**

A habilitação seguirá o contido na planilha de habilitação abaixo:

PLANILHA DE HABILITAÇÃO									
SERVIÇO	QUANTIDADE MÍNIMA	EMITENTE	Nº CONTRATO	PERÍODO	PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO/ AMBIENTES TECNOLÓGICOS	QUANTIDADE DE AÇÕES	COBRANÇA IMOBILIÁRIA (SIM/NÃO)	OBJETO DO ATESTADO	ENQUADRAMENTO DO ATESTADO (SIM/NÃO)
Ações de cobranças que envolvam crédito imobiliário	2.001								
Execução de todos os procedimentos de consolidação de propriedade (alienação fiduciária), vedado o serviço de despachante,	400								
Notificações, envio de boletos, atendimento multimídia (<i>e-mail</i> , <i>sms</i> e outros)	400								
Serviços de desenvolvimento e customização de sistema de integração de dados, do tipo Webservice ou similar, com bancos ou assessorias de cobrança, com natureza e de, no mínimo, 30% (30% de 6.670)	2.001								
HABILITADO (SIM/NÃO)									

18. SANÇÕES APLICÁVEIS

18.1. A CONTRATADA será sancionada com o impedimento de licitar e contratar com o Distrito

Federal pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato e demais cominações legais, nos seguintes casos:

- 18.1.1. apresentação de documentação falsa;
- 18.1.2. retardamento da execução do objeto;
- 18.1.3. falhar na execução do contrato;
- 18.1.4. fraudar na execução do contrato;
- 18.1.5. comportamento inidôneo;
- 18.1.6. declaração falsa;
- 18.1.7. fraude fiscal.

19. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Modalidade:	
Tipo:	MENOR PREÇO GLOBAL

20. DA GARANTIA

Por ocasião da celebração do contrato, será exigida da licitante vencedora a prestação de garantia contratual prestada no ato da assinatura do respectivo instrumento e que corresponderá a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, conforme as seguintes modalidades: caução em dinheiro, ou em títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária, sendo os valores atualizados nas condições dispostas em contrato.

21. DISPOSIÇÕES FINAIS

A CONTRATANTE poderá autorizar a subcontratação dos serviços descritos neste Termo de Referência até o limite a 15% do valor global do contrato, para garantir maior celeridade na execução dos trabalhos. Devendo a eventual empresa subcontratada manter as qualificações exigidas bem como os níveis de serviço pactuados.

Os serviços serão contratados em lote único com base no menor custo global.

Brasília,

**Carlos Cezario
Economista**

**Luís Diego Carneiro
Técnico Administrativo**

**ERASMO CIRQUEIRA LINO
Gerente de Administração de Recebíveis Imobiliários**

Aprovo o Termo de Referência na forma proposta.

Brasília,.

EDWARD JOHNSON GONÇALVES DE ABRANTES
Diretor de Administração e Finanças

ANEXO I

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços, sob demanda à TERRACAP (sem vínculo empregatício) relativos à cobrança extrajudicial de créditos comerciais, sob demanda; operações especializadas nas áreas de relacionamento com o cliente; bem como envio de notificação prévia por meio dos Cartórios de Títulos e Documentos; emissão de certidão de ônus; registro da garantia da alienação fiduciária; gestão de títulos para consolidação de propriedade de imóveis de operações de crédito imobiliário; garantidos por Alienação Fiduciária (conforme especificado neste Termo e neste seu anexo) e formação e gestão de dossiês eletrônicos do acervo de processos.

2. DADOS DA PROPONENTE

NOME DA EMPRESA:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONES:

E-MAIL:

3. PROPOSTA COMERCIAL

3.1. Proposta de ações de Cobrança Extrajudicial

Descrição	Média por ano	Custo Unitário	Custo Total Anual			
1.1.1. Emissão e envio de notificações diversas, consoante orientação prévia da TERRACAP	6.670					
1.1.2. Emissão e o envio de boletos de cobrança para devedores inadimplentes;						
1.1.3. Contato com os devedores, durante o processo e posteriores à negociação através de canais digitais, tais como e-mail, sms e outros, bem como o contato telefônico;						
1.1.4. Agendamento de atendimento presencial na TERRACAP;						
1.1.5. Convocação para negociações, gestão de acordos firmados, com vistas à prevenção ou reversão dos casos de inadimplência;						
1.1.6. Elaboração juntamente com a TERRACAP de estratégias específicas para campanhas sazonais de cobrança, sob demanda;						
1.1.7 e 1.1.8. Disponibilização de informações e envio de relatórios de acompanhamento						
1.2. Envio de cobrança eletrônica				1.334		
1.3. Formação de dossiês eletrônicos do acervo de processos e contatos				1.334		
1.4. Envio de notificação prévia por meio dos Cartórios de Notas				1.334		
1.5. Registro de Alienação Fiduciária	542					
1.6. Emissão de certidão de ônus para confirmação de propriedade ou elucidação de demandas judiciais envolvendo imóveis de interesse da Terracap.	1.334					

3.2. Proposta de Consolidação de Propriedade

1.7. Consolidação da propriedade de imóveis garantidos por Alienação Fiduciária – Lei 9.514/1997 e respectivas alterações, conforme especificações na descrição do serviço			
Descrição da Cesta de Serviços da 1ª Fase	Média por ano	Custo Unitário	Custo Total Anual
Envio eletrônico de requerimento de intimação, planilha de projeção e acompanhamento do protocolo, junto ao Cartório de Registro de Imóveis. Nos termos do § 1º do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997.	1.334		
Acompanhamento do prazo de expedição da intimação, retirada de nota de devolução e regularização, junto ao Cartório de Registro de Imóveis. Nos termos do § 2º do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997.			
Acompanhamento do prazo de intimação do fiduciante (diligências) e emissão da certidão de notificação com confirmação positiva ou negativa, junto ao Cartório de Títulos e Documentos e Cartório de Registro de Imóveis. Nos termos dos § 3º-A e § 3º-B do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997. (em até 30 dias).			
Identificado que fiduciário foi notificado, acompanhar prazo para purgação da mora e emissão de certidão de notificação junto ao cartório de Títulos e documentos.			
Identificado que o fiduciário ou seu cesionário, ou seu representante legal ou procurador encontra-se em local ignorado, inerte ou inacessível, providenciar com intimação, por edital, publicado durante 3 (três) dias, pelo menos, em um dos jornais de maior circulação local ou outro de comarca de fácil acesso. Nos termos do § 4º do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997.			
Identificado a purgação da mora (pagamento), proceder com o cancelamento do requerimento junto ao Cartório de Registro. Nos termos do § 5º do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997.			
Descrição da Cesta de Serviços da 2ª Fase	Média por ano	Custo Unitário	Custo Total Anual
Decorrido o prazo de que trata o § 1º do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997, sem a purgação da mora, acompanhar providências para emissão do ofício de decurso de prazo para averbação, na matrícula do imóvel, da consolidação da propriedade em nome do fiduciário. Nos termos do § 7º e § 8º do Artigo 26 e § 1º do Artigo 26-A da Lei Federal nº 9.514/1997.	360	402,67	490,00
Providenciar emissão de guia do imposto de transmissão inter-vivos e demais documentos necessários (§ 7º do Artigo 26 da Lei Federal nº 9.514/1997).			
Acompanhar registro da averbação da propriedade na matrícula do imóvel e emitir certidão de ônus atualizada.			
Acompanhamento, controle dos prazos e emissão, caso seja necessário e possível de documentos a serem emitidos em órgãos externos tais como: Registro de Imóveis, Registro de Títulos e Documentos, Prefeitura, Administradora de Condomínios e demais entidades públicas ou privadas que se fizerem necessárias à execução dos serviços contratados.			
Cancelamento do procedimento de alienação fiduciária, quando necessário.			
Diligências inerentes ao serviço de despachante no processo, conforme a necessidade para execução do objeto.			
CUSTO CONSOLIDAÇÃO (2)			

4. PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: (.....) dias.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS EDUARDO CEZARIO DE MELO - Matr. 2764-2, Economista**, em 18/11/2020, às 17:40, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ERASMO CIRQUEIRA LINO - Matr.0002461-9, Chefe da Gerência de Administração de Recebíveis Imobiliários**, em 18/11/2020, às 21:11, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **EDWARD JOHNSON GONÇALVES DE ABRANTES, Diretor(a) de Administração e Finanças**, em 23/11/2020, às 17:45, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador=51048312 código CRC=973BC73D.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAM BL F ED SEDE TERRACAP S N - BRASÍLIA/DF - Bairro ASA NORTE - CEP 70620-000 - DF

33422402

00111-00004565/2020-14

Doc. SEI/GDF 51048312