

## Proc. Administrativo 1.059/2023

---

**De:** Luiz M. - GEFIN

**Para:** CAAS - Coordenação de Apoio Administrativo e de Suprimentos

**Data:** 05/05/2023 às 16:33:20

**Setores (CC):**

CAAS, GEFIN

**Setores envolvidos:**

DIRAF, CAAS, GEFIN, DIPRE, SEGE, ASJUR, ASLIC, DITEC, GASUP, CAAS, ASLIC, GEFIN, SEDIR

### PC 2990 - Serviços de Cobrança

Prezado,

Informo que existe uma nova solicitação de compra cadastrada no ERP de número: **2990**

—  
**Luiz Filipe Feitosa Menezes Macedo**

*Assistente Organizacional - GERAD*

**Av. Empresario José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco**

Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 8567

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

**Anexos:**

ESPECIFICACAO\_TECNICA\_servicos\_de\_cobranca.pdf



## **MEMORIAL DESCRITIVO**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA  
PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA  
DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS –  
SERGIPE GÁS**

**Aracaju/SE, março/2023.**

## MEMORIAL DESCRITIVO

### 1. INFORMAÇÕES INICIAIS

**Setor:** Diretoria Administrativa e Financeira

**Responsável:** Lauro Daniel Beisl Perdiz

**Cargo:** Diretor Administrativo e Financeiro

**Data Desejada para Início dos Serviços:** julho/2023.

### 2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Prestação dos serviços especializados de apoio na prevenção à inadimplência e cobrança administrativa de inadimplentes da carteira de clientes da SERGAS – SERGIPE GÁS.

### 3. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os scripts de comunicação a serem aplicados deverão ser previamente aprovados junto à **SERGAS** e deverão conter informações relativas aos canais de atendimento ao público.

3.2. A **SERGAS** poderá disponibilizar chaves para os empregados da **CONTRATADA** acessarem o sistema de gestão empresarial da SERGAS, na quantidade pactuada entre as partes, visando:

- Informação/Pesquisa cadastral;
- Pesquisa de débitos;
- Parcelamento de débitos;
- Emissão de 2ª via de faturas ou de outros documentos de cobrança;
- Negociação de débitos.

3.3. A **CONTRATADA** deverá utilizar os sistemas e base de dados que se fizerem necessários para o atendimento ao objeto contratado.

3.3.1. Para acesso ao sistema de gestão empresarial, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar circuito de banda larga Internet, de no mínimo 8 Mbps para configuração de VPN (*Virtual Private Network*), site to site, ou seja, da rede da **CONTRATADA** para a rede da SERGAS, utilizando-se de *firewall* compatível com o padrão IPsec (*Security Protocol IP*).

3.3.2 A **CONTRATADA** deverá contar com recursos técnicos próprios ou contratados, especializados e homologados para configurar e dar suporte à solução de *firewall* utilizada pela **CONTRATADA**, trocar informações sobre as configurações e realizar testes de acessos com o representante técnico da SERGAS.

3.4. A partir das informações cadastrais disponíveis no sistema da SERGAS, a **CONTRATADA** deverá complementar as informações por meio de enriquecimento de dados, para potencializar a comunicação junto aos clientes da SERGAS.

3.5. Os valores em situação de cobrança deverão ser processados no prazo máximo de 180 dias corridos ou a critério da **SERGAS**.

3.6. A **CONTRATADA** efetuará a cobrança dos valores em situação de inadimplência, por meios lícitos e amigáveis, de forma respeitosa e cordial, de modo que o cliente inadimplente não seja exposto a ridículo, nem seja submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça ou mesmo coagido de forma alguma, na forma do Código de Defesa do Consumidor.

3.7. A **CONTRATADA** deverá subsidiar a defesa em caso de demanda judicial por danos morais relacionados a processo de cobrança, e em caso de condenação, deverá ressarcir a **SERGAS** do valor indenizado.

3.8. A **CONTRATADA** deverá emitir relatórios gerenciais, gerados de forma dinâmica e com múltiplas possibilidades de composição de dados e encaminhar à **SERGAS** informações a respeito dos acionamentos realizados no processo de prevenção da situação de inadimplência e de cobrança.

**a) Relatório 1: Desempenho das atividades (sintético) – realização quinzenal**

- Quantidade de realização de cada atividade, por tipo de canal de atendimento;
- Valor total cobrado ou negociado correspondente a cada atividade.

**b) Relatório 2: Desempenho das atividades (analítico) – realização mensal**

- Monitoramento e avaliação do desempenho por tipo de ação;
- Histórico de ações por cliente e quantidade de ações por cliente;
- Histórico de cadastros (número de telefone e DDD) atualizados;
- Histórico de atualização cadastral do (s) e-mail (s) do cliente;

**c) Relatório 3: Sugestões de Melhoria - realização mensal**

- Quando necessário, apontamento de recomendações de modificações na cobrança administrativa a partir do contato com clientes acionados.

3.9. A **SERGAS** poderá solicitar relatórios adicionais conforme necessidade, e a seu exclusivo critério.

#### **4. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE PREVENÇÃO DA INADIMPLÊNCIA**

4.1. O anexo A – Quadro **resumo de atividades previstas** - deverá ser utilizado como referência para estruturação pela **CONTRATADA** das atividades a serem desempenhadas, ressaltando-se que o rol de atividades listadas no referido anexo não é taxativo.

#### **5. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA**

5.1. Os serviços de Cobrança Administrativa serão destinados à recuperação de crédito em diferentes períodos de maturidade da dívida dos clientes da **SERGAS**.

5.2. O Anexo B - **Número de clientes inadimplentes** - apresenta o perfil inicial do número de clientes inadimplentes, por período de idade da dívida - a **CONTRATADA** deverá estar atenta ao crescimento da carteira de clientes da **SERGAS** e tendência de evolução dos perfis de inadimplência.

5.3. A **SERGAS** poderá disponibilizar, através do seu sistema de gestão empresarial (ERP), o acesso da **CONTRATADA** ao histórico de faturamento dos Usuários (clientes) conectados, em condição de suspensão do fornecimento do gás (corte de fornecimento) e desligadas, situação de pagamento, assim como as seguintes informações, não se limitando a:

- Código do Usuário (cliente);
- Nº do contrato;
- Nº medidor;
- Data do Aceite/Data Rescisão;
- Nome;
- Endereço;
- CPF/CNPJ;
- Situação da instalação: Contrato Ativo/Contrato Inativo;
- Vencimento da Fatura;
- Valor total da fatura;
- DDD/Telefone 1;
- DDD/Telefone 2;
- E-mail;
- Histórico de atendimento ao cliente;
- Histórico de notas de suspensão de fornecimento por cliente;
- Indicação de perda.

5.4. A **CONTRATADA** disponibilizará arquivos eletrônicos, com periodicidade semanal, das cobranças efetuadas, com identificação da(s) atividade(s) realizada (s), conforme layout determinado pela **SERGAS**.

5.5. Detalhamento das atividades:

5.5.1. Envio de faturas e correspondências de cobrança.

a) A **CONTRATADA**, quando solicitada, deverá gerar arquivo contendo a relação dos clientes que devem ser notificados de suspensão de fornecimento do gás natural, conforme periodicidade aprovada nos procedimentos internos da **SERGAS**.

5.5.2. Telecobrança:

- SMS e WhatsApp – Envio de mensagem de texto para celular - consistirão em informar aos clientes o valor da(s) faturas(s) vencida (s) em atraso e solicitar pagamento;
- Telecobrança Ativa – Realização de telecobrança ativa por meio de PAs (Posições de Atendimento) as quais terão como objetivo cobrar e negociar os débitos existentes;
- Os serviços de telecobrança automática e ativa deverão ser realizados de segunda a sexta-feira, no horário das 09h00 às 18h00, exceto, sábados domingos e feriados nacionais;
- O atendimento de telefonia deverá ser feito por meio telefônico, na modalidade DDG (Discagem Direta Gratuita), sistema de tarificação reversa, utilizando o número 0800 xxxxxxxx para o SAC de titularidade da **SERGAS**.

### 5.5.3. Negociação de débitos

5.5.3.1. A negociação de débitos deverá ser realizada de acordo com a Norma de Contas a Receber e Cobrança da **SER GAS** e suas respectivas instruções internas.

5.5.3.2. A **CONTRATADA** deverá priorizar a cobrança de clientes inadimplentes através dos boletos com código de barras e/ou QR Code presentes nos faturamentos originalmente emitidos pelo **SER GAS** - esses códigos poderão ser enviados por mensagens de textos para agilizar o pagamento.

5.5.3.3. Nos parcelamentos e negociações com clientes, o responsável pela negociação por parte da **CONTRATADA** deverá observar as seguintes etapas:

- 1ª - Requerimento do devedor (áudio ou eletrônico) requerendo o parcelamento de suas dívidas especificadas (faturas, notas débitos, dentre outros) e suas condições - se o cliente tiver ação judicial, não será aceita demanda para parcelamento;
- 2ª - Atualização de todos os dados do devedor (endereços, telefones, e-mail);
- 3ª - Geração e envio ao devedor da primeira parcela (entrada), ficando a efetivação do acordo condicionada ao seu pagamento.

5.5.3.4. Atendimento a reclamações e à solicitação de informações dos clientes, referentes ao objeto desta Especificação.

5.5.4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar PA (Posição de Atendimento) para possibilitar o recebimento de ligações dos clientes referentes a:

- Reclamações das cobranças realizadas e informações sobre comunicado de situação de inadimplência;
- Informações relacionadas a faturamento, condições de pagamento, dentre outras, para fim de esclarecimentos de dúvidas dos clientes;
- Informações sobre condições de negociações;

## 6. RECRUTAMENTO, SELEÇÃO, TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

6.1. A **CONTRATADA** deverá prover estrutura de recrutamento, seleção e treinamento para o provimento de pessoal, para execução dos serviços objeto desta contratação, de acordo com as necessidades do serviço contratado.

6.2. A **CONTRATADA** será responsável pelo treinamento e aperfeiçoamento de todos os profissionais, através de programas de reciclagens periódicos. Todas as despesas efetuadas com treinamento e aperfeiçoamento serão integralmente custeadas pela **CONTRATADA**.

6.3. Todos os empregados da **CONTRATADA** destinados à execução dos serviços contratados deverão estar previamente aptos e tecnicamente capacitados.

## 7. RECURSOS DE PESSOAL

7.1. A **CONTRATADA** deverá dispor de recursos humanos, operacionais e administrativos

qualificados para o atendimento, supervisão, instrução, monitoria, planejamento, gerenciamento e desenvolvimento dos trabalhos com alta qualidade, eficiência e segurança.

7.2. A **CONTRATADA** deverá prover estrutura de gerenciamento de recursos humanos necessária para todo o processo de gestão do pessoal destinado às atividades junto à **SERGAS**.

7.3. O gerenciamento de todos os recursos humanos na execução das atividades é de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, observando sempre a manutenção da qualidade dos serviços.

7.4. A **CONTRATADA** se obriga a substituir em até 48 (quarenta e oito) horas, por solicitação da **SERGAS**, os empregados cuja permanência nas atividades seja considerada inadequada.

## 8. RECURSOS DE INFRA-ESTRUTURA E INFORMÁTICA

8.1. Todos os serviços objeto desta Especificação serão prestados pela **CONTRATADA** com infraestrutura (física e tecnológica) própria ou de sua inteira responsabilidade;

8.2. A **CONTRATADA** deverá fornecer, administrar e manter todos os recursos de infraestrutura necessários à operacionalização dos serviços de cobrança administrativa, tais como:

- a) PA de atendimento treinado e preparado para execução dos serviços (capacitação e desenvolvimento);
- b) no mínimo 01 supervisor;
- c) Microcomputadores, servidores e softwares para operacionalização;
- d) Rede de comunicação de dados e circuitos para interligação das redes;
- e) Linhas telefônicas, equipamentos e softwares relativos como PABX, DAC e Links de voz;
- f) Softwares e sistemas para monitoria on-line de voz e de tela do PC do agente de cobrança;
- g) Gravador digital para a gravação de 100% (cem por cento) dos atendimentos telefônicos realizados e funcionamento integrado com tecnologia CTI;
- h) Discador automático (terminal de voz com aparelho telefônico digital para os operadores, gravação digital e armazenamento, Fax e impressora);
- i) Servidor e sistema de gerenciamento de chamadas integrado ao computador;
- j) Head-sets para os operadores;
- k) Infraestrutura física, de rede, elétrica, de dados, necessária para execução dos serviços;
- l) Sistema capaz de emitir relatórios gerenciais, gerados de forma dinâmica e com múltiplas possibilidades de composição de informações;
- m) Sistema e rotinas relacionadas à monitoração da qualidade dos serviços;

8.3. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um canal telefônico e nomear um representante para contato direto com a **SERGAS** para dirimir dúvidas e solucionar problemas a qualquer momento.

8.4. Quando da disponibilidade dos serviços, a **CONTRATADA**, quando solicitada, deverá

comprovar a regularidade em termos legais, de todos os produtos utilizados na solução: hardware e softwares instalados no site, ou seja, não será permitida a utilização de produtos não regularizados (exemplo: softwares piratas). Quando houver necessidade de comprovação por uma fiscalização interna da **SERGAS**, a **CONTRATADA** deverá comprovar a regularidade dos produtos, através de notas de aquisição e licenças de uso.

## 9. SEGURANÇA – CONTROLE DE ACESSO ÀS INSTALAÇÕES

9.1. A **CONTRATADA** permitirá o acesso do pessoal da **SERGAS** ao local das instalações caso necessário, onde serão executados os serviços, até o término do contrato, desde que devidamente identificados.

## 10. DA FISCALIZAÇÃO

10.1. A execução contratual será gerenciada pela Gerência Financeira - GEFIN e fiscalizada pela Coordenação de Atendimento ao Cleinte – COATEC.

## 11. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

11.1. No curso da execução do contrato, caso seja identificada a necessidade de tratamento de dados pessoais de titulares que mantêm relacionamento com a SERGAS, as partes deverão observar a Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, comprometendo-se a proteger e tratar os dados coletados estrita e necessariamente para a execução do Contrato, para os fins que se destinam.

11.2. A **CONTRATADA** deverá comunicar à SERGAS a ocorrência de incidente de segurança da informação, privacidade ou sua suspeita, que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados, comprometendo-se a informar a SERGAS por escrito, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas do conhecimento do incidente, colaborando com qualquer investigação que venha a ser realizada pela SERGAS, ANPD, ou por qualquer outro órgão de controle.

11.3. As partes são solidariamente responsáveis por eventuais incidentes de segurança da informação ou privacidade, nos termos da legislação vigente, mas a SERGAS garante, no âmbito dessa contratação, o seu direito de regresso, caso fique comprovado não ter sido ela a dar causa ao evento.

11.4. A Subcontratação do tratamento de dados pessoais será permitida apenas com o prévio e expresso consentimento da SERGAS, permanecendo a CONTRATADA como responsável, por quaisquer atos ou omissões da Subcontratada que resultem no tratamento inadequado, violação, vazamento dos dados em desconformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

11.5. O prazo das obrigações acima destacadas está vinculado a vigência da contratação dos serviços objeto deste memorial.

11.6. Caso verificada a criticidade do tratamento de dados pessoais, em relação ao objeto deste memorial, a minuta do contrato contará com cláusulas específicas sobre o Tratamento de dados

pessoais.

## 12. REUNIÃO DE ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO

12.1. Para acompanhamento e controle dos serviços contratados, a **SERGAS** e a **CONTRATADA** poderão estipular plano de reuniões, que poderão ocorrer na Sede da **SERGAS** ou remotamente.

12.2. Por necessidade das partes ou a critério da **SERGAS**, as reuniões poderão ter a periodicidade a ser estipulada, sendo minimamente mensalmente.

12.3. A reunião deverá ocorrer com os participantes:

- Gerente Financeiro da **SERGAS** (e por outras pessoas que este considere necessário);
- Coordenador da **CONTRATADA** responsável pela operação da cobrança administrativa (mais outras pessoas que este considere necessário);
- Responsáveis de outras áreas, em função de ampliações pontuais dos temas a se tratar.

## 13. PRAZO

13.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da emissão da Ordem de Serviços pela **SERGAS**, podendo ser prorrogadas de acordo com as disposições legais.

## 14. INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

14.1. A **CONTRATADA** deverá estar mobilizada e apta a prestar os serviços, impreterivelmente, 10 dias após a assinatura do contrato.

## ANEXO A – Quadro resumo de atividades previstas

| Status               | Ações                          | Recursos      | Periodicidade                         | É previsto enriquecimento de dados? |
|----------------------|--------------------------------|---------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Cliente Inadimplente | Alerta de pendência financeira | SMS           | Semanal                               | Não                                 |
|                      |                                | Email         |                                       |                                     |
|                      |                                | Whatsapp      |                                       |                                     |
|                      |                                | Ligação Ativa |                                       |                                     |
|                      | Negociação de Débitos          | SMS           | De acordo com programação de cobrança | Sim                                 |
|                      |                                | Chatbot       |                                       |                                     |
|                      |                                | Email         |                                       |                                     |
|                      |                                | Ligação Ativa |                                       |                                     |
|                      |                                | Whatsapp      |                                       |                                     |

## ANEXO B – Número de clientes inadimplentes

| SEGMENTO           | ATÉ 15 DIAS    |                   | ENTRE 16 E 30 DIAS |                  | ENTRE 31 E 60 DIAS |                  | ENTRE 61 E 90 DIAS |                  | TOTAL          |                   |
|--------------------|----------------|-------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|----------------|-------------------|
|                    | Quant. Títulos | R\$               | Quant. Títulos     | R\$              | Quant. Títulos     | R\$              | Quant. Títulos     | R\$              | Quant. Títulos | R\$               |
| INDUSTRIAL         | 5              | 473.827,67        | 0                  | -                | 1                  | 53.775,44        | 0                  | -                | 6              | 527.615,11        |
| VEICULAR           | 1              | 20.400,00         | 1                  | 10.400,00        | 1                  | 25.600,00        | 1                  | 25.600,00        | 4              | 82.008,00         |
| COMERCIAL          | 61             | 109.772,42        | 1                  | 1.100,00         | 7                  | 8.679,88         | 3                  | 1.736,95         | 72             | 121.433,25        |
| RESIDENCIAL        | 16             | 77.320,97         | 0                  | -                | 0                  | -                | 0                  | -                | 16             | 77.352,97         |
| <b>TOTAL GERAL</b> | <b>83</b>      | <b>681.321,06</b> | <b>2</b>           | <b>11.500,00</b> | <b>9</b>           | <b>88.055,32</b> | <b>4</b>           | <b>27.336,95</b> | <b>98</b>      | <b>808.409,33</b> |

Data base: 28/02/2023.

**Proc. Administrativo 1- 1.059/2023**

**De:** Fabio R. - CAAS

**Para:** GEFIN - Gerência Financeira

**Data:** 09/05/2023 às 20:24:40

COTAÇÃO INICIADA

—

**Fábio dos Santos Ramos**

*Coordenador de Apoio Administrativo e de Suprimentos - CAAS*

**Proc. Administrativo 2- 1.059/2023**

**De:** Fabio R. - CAAS

**Para:** CAAS - Coordenação de Apoio Administrativo e de Suprimentos

**Data:** 13/06/2023 às 20:35:03

Aline Maria Gois da Paixão Santos - CAAS

Favor montar o processo de contratação através de licitação.

—

**Fábio dos Santos Ramos**

*Coordenador de Apoio Administrativo e de Suprimentos - CAAS*

**Proc. Administrativo 3- 1.059/2023**

**De:** Aline S. - CAAS

**Para:** ASLIC - Assessoria de Licitação e Contratação

**Data:** 14/06/2023 às 09:18:14

Bom dia! Prezados,

Segue o PC 2990/2023 - Prevenção à inadimplência e cobrança administrativa, para análise e assinaturas.

—  
**Aline Maria Gois da Paixão Santos**  
*Assistente Organizacional - CAAS*

**Anexos:**

PC\_2990\_Cobranca.pdf

---

Assinado digitalmente (anexos) por:

| Assinante                     | Data                | Assinatura |                                                 |
|-------------------------------|---------------------|------------|-------------------------------------------------|
| Aline Maria Gois da Paixão... | 14/06/2023 09:18:28 | 1Doc       | ALINE MARIA GOIS DA PAIXÃO SANTOS CPF 001.XX... |
| Iedo Flávio de Andrade Fil... | 14/06/2023 11:21:34 | 1Doc       | IEDO FLÁVIO DE ANDRADE FILHO CPF 807.XXX.XXX... |
| Fabio Dos Santos Ramos        | 14/06/2023 11:41:57 | 1Doc       | FABIO DOS SANTOS RAMOS CPF 798.XXX.XXX-04       |
| Nelson Tavares Dos Santos ... | 14/06/2023 14:53:23 | 1Doc       | NELSON TAVARES DOS SANTOS SOBRINHO CPF 021.X... |
| Victor Santos Valeriano       | 15/06/2023 14:57:35 | 1Doc       | VICTOR SANTOS VALERIANO CPF 960.XXX.XXX-15      |

Para verificar as assinaturas, acesse <https://sergas.1doc.com.br/verificacao/> e informe o código: **E386-1633-AEB9-7E19**

**MODALIDADE**LICITAÇÃO ☒DISPENSA ☐INEXIGIBILIDADE ☐**VALOR ESTIMADO (ICMS Origem)**

R\$ 78.400,00 setenta e oito mil, quatrocentos reais

**VALOR ESTIMADO (Com DIFAL/ST)**

R\$ 78.400,00 setenta e oito mil, quatrocentos reais

**OBJETO**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS, CONFORME MEMORIAL DESCRITIVO

**O R Í G E M / A P L I C A Ç Ã O**

| Gerencia / Assessoria | DOCUMENTO    | DATA       | APLICAÇÃO |
|-----------------------|--------------|------------|-----------|
| GEFIN                 | PC 2990/2023 | 05/05/2023 | GEFIN     |
| Diretoria             |              |            |           |
| DIRAF                 |              |            |           |

**JUSTIFICATIVAS / COMENTÁRIOS**

Trata-se de contratação de empresa para a prestação dos serviços especializados de apoio na prevenção à inadimplência e cobrança administrativa de inadimplentes da carteira de clientes da SERGAS – SERGIPE GÁS.

Conforme se extrai do Memorial Descritivo, a Contratada deverá efetuar a cobrança dos valores em situação de inadimplência, por meios lícitos e amigáveis, de forma respeitosa e cordial, de modo que o cliente inadimplente não seja exposto a ridículo, nem seja submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça ou mesmo coagido de forma alguma, na forma do Código de Defesa do Consumidor.

Compete à Contratada também emitir relatórios gerenciais, gerados de forma dinâmica e com múltiplas possibilidades de composição de dados e encaminhar à SERGAS informações a respeito dos acionamentos realizados no processo de prevenção da situação de inadimplência e de cobrança.

Foram consultadas 20 empresas, conforme e-mail de cotação em anexo e obtivemos as propostas descritas a seguir:

| Objeto                                              | Empresa | Valor          |
|-----------------------------------------------------|---------|----------------|
| Prevenção à inadimplência e cobrança administrativa | Comax   | R\$ 49.000,00  |
|                                                     | Solucob | R\$ 70.516,32  |
|                                                     | Sicol   | R\$ 86.400,00  |
|                                                     | Salve   | R\$ 180.000,00 |
|                                                     | Facto   | R\$ 312.000,00 |

Considerando que o valor previsto no orçamento é de R\$ 78.400,00 e o valor médio das propostas apresentadas é de R\$ 139.583,26 será adotado o valor orçamentário para embasar o processo licitatório.

**CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTARIA**

(Indicar a classificação conforme item da planilha orçamentaria aprovada em DIREX)

☐ Materiais ☒ custo \_\_\_\_\_  
☒ Serviço ☐ Investimento \_\_\_\_\_

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

| PRAZO DE ENTREGA                                               | PRAZO DE CONTRATAÇÃO              |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| INÍCIO DAS ATIVIDADES APÓS A EMISSÃO DA AUTORIZAÇÃO DE SERVIÇO | 12 MESES                          |
| CONDIÇÕES DE PAGAMENTO                                         | MODALIDADE DE ENTREGA             |
| 10 DIAS APÓS O RECEBIMENTO DA NOTA FISCAL                      | CIF-DESTINATÁRIO                  |
| EMPRESAS CONTATADAS                                            | EMPRESA VENCEDORA                 |
| 20 EMPRESAS CONFORME EMAIL DE COTAÇÃO ANEXO                    | <b>EMBASAMENTO PARA LICITAÇÃO</b> |

**EMISSION**

|                                      |                  |
|--------------------------------------|------------------|
| GERÊNCIA / ASSESSORIA<br>SOLICITANTE | EMITENTE<br>CAAS |
|--------------------------------------|------------------|

**VERIFICAÇÃO**

|      |       |       |
|------|-------|-------|
| CAAS | GASUP | ASLIC |
|------|-------|-------|

**APROVAÇÃO**

|       |       |       |
|-------|-------|-------|
| DIPRE | DIRAF | DITEC |
|-------|-------|-------|

**Proc. Administrativo 4- 1.059/2023**

**De:** Aline S. - CAAS

**Para:** ASLIC - Assessoria de Licitação e Contratação

**Data:** 14/06/2023 às 09:23:29

Bom dia! Prezados,

Seguem os arquivos complementares.

—  
**Aline Maria Gois da Paixão Santos**  
*Assistente Organizacional - CAAS*

**Anexos:**

Anexo\_I\_Informacoes\_Tecnicas\_Facto\_Assessoria.pdf  
Declinio\_Accenture.pdf  
Declinio\_Finnet.pdf  
Declinio\_Paschoalotto.pdf  
Email\_cotacao\_inicial.pdf  
ESPECIFICACAO\_TECNICA\_servicos\_de\_cobranca.pdf  
Mapa\_2666.pdf  
Modern\_Business\_Proposal\_Solucob.pdf  
Parecer\_Tecnico\_Comax.pdf  
Parecer\_Tecnico\_Facto\_Assessoria.pdf  
Parecer\_Tecnico\_SALVE\_COBRANCAS.pdf  
Parecer\_Tecnico\_SICOL.pdf  
Parecer\_Tecnico\_SOLUCOB.pdf  
Portfolio\_Digital\_Solucob.pdf  
Proc\_Adm\_1059\_2023.pdf  
Proposta\_COMAX.pdf  
Proposta\_para\_contratacao\_Salve\_Cobrancas.pdf  
Proposta\_Sergas\_Facto\_Assessoria.pdf  
Proposta\_SICOL\_0102023.pdf  
Resposta\_Facto\_Assessoria.pdf  
Resposta\_Salve\_Cobrancas.pdf  
Resposta\_SICOL.pdf  
Resposta\_Solucob.pdf  
SC\_2990.pdf

Assinado digitalmente (anexos) por:

| Assinante                     | Data                | Assinatura |                                                 |
|-------------------------------|---------------------|------------|-------------------------------------------------|
| Aline Maria Gois da Paixão... | 14/06/2023 09:47:03 | 1Doc       | ALINE MARIA GOIS DA PAIXÃO SANTOS CPF 001.XX... |
| Iedo Flávio de Andrade Fil... | 14/06/2023 11:12:44 | 1Doc       | IEDO FLÁVIO DE ANDRADE FILHO CPF 807.XXX.XXX... |
| Fabio Dos Santos Ramos        | 14/06/2023 11:43:21 | 1Doc       | FABIO DOS SANTOS RAMOS CPF 798.XXX.XXX-04       |
| Nelson Tavares Dos Santos ... | 14/06/2023 14:54:31 | 1Doc       | NELSON TAVARES DOS SANTOS SOBRINHO CPF 021.X... |
| Victor Santos Valeriano       | 15/06/2023 14:58:39 | 1Doc       | VICTOR SANTOS VALERIANO CPF 960.XXX.XXX-15      |

Para verificar as assinaturas, acesse <https://sergas.1doc.com.br/verificacao/> e informe o código: **EE1A-3A04-CA80-9C5B**

| Tema                                                             |  | SIM/NÃO                    | Informações Complementares                   | RESPOSTAS / COMENTÁRIOS |
|------------------------------------------------------------------|--|----------------------------|----------------------------------------------|-------------------------|
| Checklist RFP, RFI, RFQ                                          |  |                            |                                              |                         |
| Tema                                                             |  |                            |                                              |                         |
| SIM/NÃO                                                          |  | Informações Complementares |                                              | RESPOSTAS / COMENTÁRIOS |
| SIM/NÃO                                                          |  | Informações Complementares |                                              | RESPOSTAS / COMENTÁRIOS |
| 1 - Instalações                                                  |  |                            |                                              |                         |
| Possui matriz em alguma região de atuação onde esta o credor?    |  | Sim                        | Citar localidade (Cidade/ UF):               | Criciúma - SC           |
| Possui filiais?                                                  |  | Sim                        | Quantas filiais?                             | 1                       |
| Possui PA's disponíveis?                                         |  | Sim                        | Quantas PA's?                                | 52                      |
| Operação a nível nacional?                                       |  | Sim                        |                                              |                         |
|                                                                  |  | Sim                        | Qual o prazo médio?                          | 15 dias                 |
| 2 - Infraestrutura                                               |  |                            |                                              |                         |
| Estações adaptadas à NR-17?                                      |  | SIM/NÃO                    | Informações Complementares                   | RESPOSTAS / COMENTÁRIOS |
| Sala de break com mesas, geladeira e microondas?                 |  | Sim                        |                                              |                         |
| Sala de decompressão e relaxamento?                              |  | Sim                        |                                              |                         |
| Sala de treinamento teórico e prático?                           |  | Sim                        | Qual a capacidade?                           | 40 pessoas              |
| Estações adaptadas à obesos e deficientes?                       |  | Sim                        |                                              |                         |
| Máquinas automáticas de venda de alimentos e refrigerantes?      |  | Não                        |                                              |                         |
| Ambiente climatizado?                                            |  | Sim                        |                                              |                         |
| Sala para conferências / reuniões?                               |  | Sim                        |                                              |                         |
| Ramais direto com Supervisor e/ou Coordenador?                   |  | Sim                        |                                              |                         |
| Estacionamento próprio ou conveniado disponível ao CONTRATANTE?  |  | Sim                        |                                              |                         |
| 3 - Qualidade                                                    |  | SIM/NÃO                    | Informações Complementares                   | RESPOSTAS / COMENTÁRIOS |
| Possui Monitoração de voz em tempo real? (ambiente interno)      |  | Sim                        |                                              |                         |
| Possui Treinamento periódicos?                                   |  | Sim                        | Qual periodicidade e a carga horária?        | Semanal                 |
| Feedback periódico das monitorações?                             |  | Sim                        | Quem aplica e qual a periodicidade?          | Diário                  |
| Gerencia reclamação dos consumidores?                            |  | Sim                        |                                              |                         |
| Possui Monitoração de dados em tempo real? (ambiente interno)    |  | Sim                        |                                              |                         |
| Possui Monitoração de dados em tempo real? (ambiente externo)    |  | Sim                        |                                              |                         |
| 4 - Recursos Humanos e Plano de Benefícios                       |  |                            |                                              |                         |
| Mão-de-Obra efetiva CLT?                                         |  | Sim                        | Informações Complementares                   | RESPOSTAS / COMENTÁRIOS |
| Qual o tipo de carga horaria adotada? Se mais de uma especificar |  | Sim                        | 08:00h as 18:00h e 08:00 as 14h e 14h as 20h | 8 horas e 6 horas       |

|                                                                                                |         |                                                |                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------|-------------------------|
| O valor do salário dos operadores está adequado à categoria?                                   | Sim     | Qual a média salarial?                         | 1.509,00                |
| Possui plano de carreira e desenvolvimento?                                                    | Sim     |                                                |                         |
| Campanhas motivacionais?                                                                       | Sim     |                                                |                         |
| Remuneração variável?                                                                          | Sim     |                                                |                         |
| Vale transporte?                                                                               | Sim     |                                                |                         |
| Medição de turnover e absentismo?                                                              | Sim     |                                                |                         |
| Assistência médica?                                                                            | Não     |                                                |                         |
| Assistência odontológica?                                                                      | Não     |                                                |                         |
| Vale-Refeição?                                                                                 | Sim     |                                                |                         |
| Vale-Transporte Integral?                                                                      | Não     |                                                |                         |
| Auxílio faculdade e/ou cursos?                                                                 | Não     |                                                |                         |
| Avaliação de desempenho operador e supervisor?                                                 | Sim     |                                                |                         |
| Programa de ginástica laboral?                                                                 | Não     |                                                |                         |
| Contrata deficientes físicos?                                                                  | Não     |                                                |                         |
| Exige experiência da contratação de supervisores?                                              | Sim     | Qual o mínimo exigido?                         | 2 anos                  |
| Exige experiência da contratação de operadores?                                                | Sim     | Qual o mínimo exigido?                         | 6 meses a 1 ano         |
| 5 - Ferramentas de Análise de Portfólio                                                        | SIM/NÃO | Informações Complementares                     | RESPOSTAS / COMENTÁRIOS |
| Possui equipe de Control Desk/MIS?                                                             | Sim     | Quantas pessoas?                               | 5 pessoas               |
| Utiliza alguma ferramenta para análise do perfil comportamental do cliente?                    | Não     | Qual?                                          |                         |
| Fornecer book mensal dos relatórios?                                                           | Sim     |                                                |                         |
| Possui reuniões de informações e dados sobre a operação?                                       | Sim     |                                                |                         |
| 6 - Ferramenta de Gestão Estratégica                                                           | SIM/NÃO | Informações Complementares                     | RESPOSTAS / COMENTÁRIOS |
| Possui Balanced Score Card?                                                                    | Sim     |                                                |                         |
| Possui BI?                                                                                     | Sim     |                                                |                         |
| Utiliza modelos de score?                                                                      | Sim     | Fornecedor externo ou desenvolvimento próprio? | Desenvolvimento próprio |
| Possui alguma outra ferramenta para gestão estratégica?                                        | Sim     |                                                |                         |
| 7 - Plano de Contingência e Segurança                                                          | SIM/NÃO | Informações Complementares                     | RESPOSTAS / COMENTÁRIOS |
| Possui plano de contingência, como greves, incêndio, enchentes, furto, quebra de equipamentos? | Sim     |                                                |                         |
| Possui back-ups dos sistemas e das bases de clientes?                                          | Sim     | Qual a periodicidade?                          | Diariamente             |
| Possui circuito interno de vídeo?                                                              | Sim     |                                                |                         |

|                                                                 |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Roteadores (Firewall) e proteção lógica?                        | Sim            | Equipamento Firewall Fortigate<br>Regras de firewall com controle de portas de entrada e saída;<br>Regras de proteção de ataques;<br>Controle de rede wifi com multiwlan<br>Regras de controle de acesso a rede local e redes wifi<br>Controle de sites navegados;                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Sistema de controle de acesso à empresa?                        | Sim            | Porteiro Eletronico Intelbras Magnetico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Acesso livre das portas de conexão USB                          | Não            | Bloqueado para troca de informações de dados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Onde é armazenado os dados?                                     | Sim            | Toda nossa estrutura do CRM é em nuvem, hospedada na Amazon, região de São Paulo, com espelhamento diário para uma região dos EUA.<br>O backup é feito a cada minuto, tendo assim a possibilidade de um restore pontual. Além disso fazemos um backup offline de todas as informações em um HD externo toda sexta-feira as 20hrs, onde essa informação é armazenada de forma segura. Nossa estrutura é composta por mais de um servidor, que trabalham em conjunto, evitando assim que ocorra a paralisação nos serviços. |
| Controle de acesso à rede através de senha pessoal?             | Sim            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>8 - Cartas e Boletos</b>                                     | <b>SIM/NÃO</b> | <b>Informações Complementares</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Sistema preparado para emissão de boletos com código de barras? | Sim            | <b>RESPOSTAS / COMENTÁRIOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Possui tratamento das correspondências devolvidas?              | Sim            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Possui enriquecimento cadastral (endereço/ telefones)           | Sim            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Sistema preparado para emissão de cartas?                       | Sim            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>9 - Auditoria</b>                                            | <b>SIM/NÃO</b> | <b>Informações Complementares</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Auditoria de processos?                                         | Sim            | <b>RESPOSTAS / COMENTÁRIOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| 10 - Telefonia                                                                     | SIM/NÃO | Informações Complementares | RESPOSTAS / COMENTÁRIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integração com URA?                                                                | Sim     |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Sistema de gerenciamento de chamadas?                                              | Sim     |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Agentes híbridos (blend ativo e receptivo)?                                        | Sim     |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11 - URA                                                                           | SIM/NÃO | Informações Complementares | RESPOSTAS / COMENTÁRIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Possui URA reversa? (encaminha as chamadas recebidas conforme a opção selecionada) | Sim     |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Garante o registro da informação captada pela URA?                                 | Sim     |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Árvore dinâmica e personalizada de acordo com o perfil do produto?                 | Sim     |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tecnologia digital?                                                                | Sim     |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12 - Discador / Ferramentas Digitais                                               | SIM/NÃO | Informações Complementares | RESPOSTAS / COMENTÁRIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Preditivo?                                                                         | Sim     | Qual?                      | <p>Cálculo da velocidade e quantidade das discagens cálculo em tempo real, sendo auto-ajustado para conseguir a melhor relação entre ocupação dos agentes e abandonos de chamadas por lotação;</p> <p>Somente as chamadas já atendidas são entregues aos agentes da campanha.</p> <p>Vários níveis de rediscagem automática e distribuição de chamadas por agentes;</p> <p>Integração com sistemas legados através de vários protocolos;</p> <p>o Sistema de messaging integrado, em todos os eventos, possibilitando que a aplicação legada responda as ações;</p> <p>Web services (SOAP, XML-RPC ou REST);</p> <p>Consulta direta a base de dados legada.</p> <p>Suporte a campanhas com uso de URA (unidade de resposta audível), sendo possível o recebedor da chamada ser encaminhado para atendimento personalizado por agente disponível. Reciclagens de mailing e filtros de estratégias. Opções de discagens horizontal e vertical. Controle de canais de discagem. Tela de monitoramento em tempo real com % de taxa de abandono, completadas e descartadas. Monitoramento de desempenho por filas e agentes. Monitoramento de discagens por rota de saída. Relatórios de controle de pausas de agentes, login e logout.</p> |
| Ramais?                                                                            | Sim     |                            | Ramais IP para as estações de uso da operação e demais áreas o atendimento das chamadas pelas posições de atendimento será realizado por um software de discagem (chamado de "softphone") de acordo com o padrão de telefonia SIP (RFC 3261).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Reagenda automaticamente as chamadas?                                              | Sim     |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                             |                |                                       |                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integração entre o sistema de discagem e o sistema de cobrança?                                             | Sim            |                                       | Serviços de segurança da rede de voz, com firewall dedicado para controle de acesso interno e externo, incluindo servidor de VPN criação de rede de voz para interligação de sites remotos |
| Segmentação de campanha por agente?                                                                         | Sim            |                                       |                                                                                                                                                                                            |
| É possível configurar a máscara de DDD para que a ligação seja identificada em prol da nossa região?        | Sim            |                                       | Utilizamos mais de uma telefonia Voip e Link dedicado, caso necessite de redundância                                                                                                       |
| Identifica chamadas para números inválidos? (ocupado, secretária eletrônica etc.)                           | Sim            |                                       | Ao identificar não entrega a chamada ao operador.                                                                                                                                          |
| Envio de SMS                                                                                                | Sim            | Modelo?                               | ShortCode                                                                                                                                                                                  |
| Possui multicanalidade/Omnichannel?                                                                         | Sim            |                                       | ChatPro                                                                                                                                                                                    |
| Agendamento/criação da campanha por prime-time (horário de maior sucesso para contato direto com o cliente) | Sim            |                                       |                                                                                                                                                                                            |
| <b>13 - Gravação</b>                                                                                        | <b>SIM/NÃO</b> | <b>Informações Complementares</b>     | <b>RESPOSTAS / COMENTÁRIOS</b>                                                                                                                                                             |
| Gravação de 100% das chamadas?                                                                              | Sim            | Qual o tempo de armazenamento (anos)? | Capacidade para manter histórico das gravações on-line por até um ano com a possibilidade de ir sendo transferido diariamente para o storage da Fado.                                      |
| Disponibilidade de auditoria nas ligações (ambiente interno)?                                               | Sim            |                                       |                                                                                                                                                                                            |
| Disponibilidade de auditoria nas ligações (ambiente externo)?                                               | Sim            |                                       |                                                                                                                                                                                            |
| Disponibilidade de envio das ligações através de email?                                                     | Sim            |                                       |                                                                                                                                                                                            |
| Permite que ligação seja ouvida através de software padrão?                                                 | Sim            | Formato de Gravação                   | WAV                                                                                                                                                                                        |
| <b>14 - Linhas telefônicas</b>                                                                              | <b>SIM/NÃO</b> | <b>Informações Complementares</b>     | <b>RESPOSTAS / COMENTÁRIOS</b>                                                                                                                                                             |
| Receptivo 0800?                                                                                             | Sim            |                                       |                                                                                                                                                                                            |
| Receptivo 4004?                                                                                             | Não            |                                       | Com possibilidade de implantação                                                                                                                                                           |
| Banda Link Dedicado?                                                                                        | Sim            |                                       |                                                                                                                                                                                            |
| Opera com Voip ?                                                                                            | Sim            |                                       | TenTec,Olima telecom,LemIt,mais voip                                                                                                                                                       |
| <b>15 - Informações Gerenciais</b>                                                                          | <b>SIM/NÃO</b> | <b>Informações Complementares</b>     | <b>RESPOSTAS / COMENTÁRIOS</b>                                                                                                                                                             |
| Possui PA's ativas ?                                                                                        | Sim            | Quantidade de PA's ativas ?           | 40                                                                                                                                                                                         |
| Possui mais de 5 cinco clientes?                                                                            | Sim            | Quanto clientes?                      | 78                                                                                                                                                                                         |
| Possui sistema de cobrança de mercado?                                                                      | Sim            | Qual?                                 | CobCloud                                                                                                                                                                                   |
| Presta serviços para instituições financeiras?                                                              | Sim            | Quais?                                | Sim                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                    |                |                                   |                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Está mais de 5 anos no mercado?                                                                                                    | Sim            | Quantos anos?                     | 8 Anos                                                                            |
| Atualmente já possui integração com sistema de Cobrança cobransaas?                                                                | Sim            |                                   |                                                                                   |
| Atualmente já possui integração com sistema Cyber?                                                                                 | Sim            |                                   |                                                                                   |
| <b>16 - Enriquecimento de bases</b>                                                                                                | <b>SIM/NÃO</b> | <b>Informações Complementares</b> | <b>RESPOSTAS / COMENTÁRIOS</b>                                                    |
| Enriquecem a base de dados de clientes não localizados?                                                                            | Sim            |                                   | Possuimos algumas plataformas integradas com o CRM para higienização automatizada |
| <b>17 - Controle de Acesso</b>                                                                                                     | <b>SIM/NÃO</b> | <b>Informações Complementares</b> | <b>RESPOSTAS / COMENTÁRIOS</b>                                                    |
| Possui uma estrutura de Gestão de Acessos?                                                                                         | Sim            |                                   |                                                                                   |
| Possui processos de criação, alteração e revogação de acessos?                                                                     | Sim            |                                   |                                                                                   |
| Os processos de criação, alteração e revogação de acessos são automatizados para todos os sistemas críticos da companhia?          | Sim            |                                   |                                                                                   |
| Os sistemas são integrados com uma base de autenticação e autorização centralizada?                                                | Sim            |                                   |                                                                                   |
| Os sistemas possuem matriz de segregação por função (SOD)?                                                                         | Sim            |                                   |                                                                                   |
| Os acessos são gerenciados através de RBAC?                                                                                        | Sim            |                                   |                                                                                   |
| Possui fluxo específico para acessos administradores e de alto privilégio?                                                         | Sim            |                                   |                                                                                   |
| Possui processo de revisão de acessos?                                                                                             | Sim            |                                   |                                                                                   |
| Possui processo e gestão de acessos de terceiros (criação, alteração e revogação)?                                                 | Sim            |                                   |                                                                                   |
| É necessário permissão de Administrador local?                                                                                     | Sim            |                                   |                                                                                   |
| Faz o gerenciamento de contas administrativas e acesso crítico através de PAM?                                                     | Sim            |                                   |                                                                                   |
| Possui MFA para acessos?                                                                                                           | Não            |                                   |                                                                                   |
| Possui MFA para acessos administrativos e privilegiados?                                                                           | Não            |                                   |                                                                                   |
| O controle de acesso possui parâmetro para definição de complexidade de senha? (tamanho de senha, case sensitive, alfanumérico)    | Sim            |                                   |                                                                                   |
| A senha é configurável com prazo de expiração? Se sim, qual padrão do sistema?                                                     | Sim            |                                   |                                                                                   |
| A senha é configurável em relação à quantidade de caracteres, incluindo alfanuméricos? Se sim, qual padrão do sistema?             | Sim            |                                   |                                                                                   |
| A senha é configurável para não reutilização das últimas senhas? Se sim, qual padrão do sistema em relação a quantidade?           | Sim            |                                   |                                                                                   |
| O usuário é bloqueado após suscetíveis tentativas de acesso inválidas? Se sim, após quantas tentativas?                            | Sim            |                                   |                                                                                   |
| A senha inicial de acesso, ou a que vem a ser gerada pelo processo de recuperação, é obrigatoriamente trocada após sua utilização? | Sim            |                                   |                                                                                   |
| Existe aviso contendo o prazo para expiração da sessão do usuário?                                                                 | Sim            |                                   |                                                                                   |
| Existe aviso contendo o prazo para expiração da senha cadastrada?                                                                  | Sim            |                                   |                                                                                   |
| O controle de acesso possui definição de parâmetros em relação à quantidade de logons simultâneos (multi-login)?                   | Sim            |                                   |                                                                                   |
| O controle de acesso possui procedimento de envio automático dos dados do primeiro acesso (login/senha)?                           | Sim            |                                   |                                                                                   |
| O controle de acesso possui procedimento de envio da senha automatizado no processo de reinitialização? (e-mail, sms, etc)         | Não            |                                   |                                                                                   |
| O controle de acesso possui procedimento de troca de senha em qualquer momento?                                                    | Não            |                                   |                                                                                   |

|                                                                                                                                      |                |                                   |                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| O sistema possui relatório que permita identificar o usuário e o respectivo perfil de acesso que este possui?                        | Sim            |                                   |                                |
| O acesso ao console da ferramenta aceita duplo fator de autenticação?                                                                | Sim            |                                   |                                |
| <b>18 - Normativos e Regulamentações</b>                                                                                             | <b>SIM/NÃO</b> | <b>Informações Complementares</b> | <b>RESPOSTAS / COMENTÁRIOS</b> |
| Faz uso de padrões de mercado (CIS, NIST, ISO27000, etc)?                                                                            | Não            |                                   |                                |
| Possui um Comitê de Segurança da Informação estabelecido junto ao Board da Companhia?                                                | Sim            |                                   |                                |
| Possui certificação PCI?                                                                                                             | Não            |                                   |                                |
| Atende a normativas do Bacen (ex. resolução 4893, etc)?                                                                              | Não            |                                   |                                |
| Possui alguma revisão periódica dos procedimentos operacionais em relação ao padrão de segurança estabelecido?                       | Sim            |                                   |                                |
| Empresa possui mecanismos para evitar o armazenamento local de dados de clientes?                                                    | Sim            |                                   |                                |
| As dependências e atividades estão em compliance com o disposto na LGPD?                                                             | Sim            |                                   |                                |
| Possui política de privacidade endereçadas aos seus serviços e ou produtos ?                                                         | Sim            |                                   |                                |
| Possui mecanismos para revisões periódicas de suas regras de privacidade?                                                            | Sim            |                                   |                                |
| Possui consentimento para a coleta de dados?                                                                                         | Sim            |                                   |                                |
| Possui gestão de cookies que utilizam dados?                                                                                         | Não            |                                   |                                |
| Possui programa de conscientização e treinamento recorrente para todos os colaboradores e terceiros?                                 | Sim            |                                   |                                |
| Possui processo de análise de risco de segurança na Arquitetura de Projetos da Companhia?                                            | Sim            |                                   |                                |
| Possui Indicadores e métricas de todos os processos de segurança?                                                                    | Não            |                                   |                                |
| <b>19 - Gestão de Terceiros</b>                                                                                                      | <b>SIM/NÃO</b> | <b>Informações Complementares</b> | <b>RESPOSTAS / COMENTÁRIOS</b> |
| É realizada a revisão de acesso de seus terceiros periodicamente?                                                                    | Sim            |                                   |                                |
| Ao término do contrato os acessos dos seus terceiros são revogados?                                                                  | Sim            |                                   |                                |
| Possui programa de conscientização e treinamento recorrente para todos os seus terceiros?                                            | Não            |                                   |                                |
| Toda a contratação de serviço terceiro de sua empresa passa pela avaliação de segurança?                                             | Sim            |                                   |                                |
| Existe uma política para tratamento de seus terceiros?                                                                               | Sim            |                                   |                                |
| É realizado assessment de segurança nas suas empresas terceiras?                                                                     | Sim            |                                   |                                |
| Existem definições de segurança no contrato com seus terceiros?                                                                      | Sim            |                                   |                                |
| Parceiros sem a maturidade de segurança são desclassificados no processo de contratação ou avaliados dentro de um processo de risco? | Sim            |                                   |                                |
| <b>20 - Tecnologias de Segurança</b>                                                                                                 | <b>SIM/NÃO</b> | <b>Informações Complementares</b> | <b>RESPOSTAS / COMENTÁRIOS</b> |
| Possui Proxy de Filtro de Conteúdo para acesso a Internet?                                                                           | Sim            |                                   |                                |
| Possui ferramenta de Antimalware em Estações de trabalho?                                                                            | Sim            |                                   |                                |
| Possui ferramenta de Antimalware em Servidores Windows e Linux?                                                                      | Sim            |                                   |                                |
| Possui solução de EDR?                                                                                                               | Sim            |                                   |                                |

|                                                                                                                      |                |                                   |                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| Possui Baseline de segurança para Estações de trabalho?                                                              | Sim            |                                   |                                |
| Possui Baseline de segurança para Servidores?                                                                        | Sim            |                                   |                                |
| Possui Baseline de segurança para equipamentos de Rede?                                                              | Sim            |                                   |                                |
| Possui ferramenta de Análise de vulnerabilidades?                                                                    | Sim            |                                   |                                |
| Possui Firewall?                                                                                                     | Sim            |                                   |                                |
| Possui IPS?                                                                                                          | Sim            |                                   |                                |
| Possui NAC?                                                                                                          | Sim            |                                   |                                |
| Possui ferramenta de Microsegmentação?                                                                               | Não            |                                   |                                |
| Possui solução de WAF?                                                                                               | Sim            |                                   |                                |
| <b>21 - Segurança de Rede</b>                                                                                        | <b>SIM/NÃO</b> | <b>Informações Complementares</b> | <b>RESPOSTAS / COMENTÁRIOS</b> |
| Possui segmentação de rede entre todos os ambiente?                                                                  | Sim            |                                   |                                |
| Possui microsegmentação entre os ambientes?                                                                          | Não            |                                   |                                |
| Rede de banco de dados é segregada?                                                                                  | Não            |                                   |                                |
| Possui DMZ para ambientes expostos na internet?                                                                      | Não            |                                   |                                |
| Existe processo ou ferramenta para revisão e workflow de regras de firewall?                                         | Sim            |                                   |                                |
| Existe proteção de camada 4 e 7 entre a segregação dos ambientes?                                                    | Não            |                                   |                                |
| As integração entre redes de parceiros e ambientes externos é através de link dedicado ou VPN Site-To-Site? Descreva | Sim            |                                   |                                |
| Possui segurança de acesso a rede (NAC, RADIUS, 802.1x, etc)?                                                        | Não            |                                   |                                |
| Possui MFA para acesso VPN?                                                                                          | Não            |                                   |                                |
| Qual o protocolo de aplicação? (http, https, etc). Detalhe                                                           | Sim            |                                   |                                |
| <b>22 - Gestão de Ativos</b>                                                                                         | <b>SIM/NÃO</b> | <b>Informações Complementares</b> | <b>RESPOSTAS / COMENTÁRIOS</b> |
| Possui CMDB de todos os ativos de tecnologia centralizado?                                                           | Sim            |                                   |                                |
| O CMDB está classificado de acordo com a criticidade do negócio?                                                     | Sim            |                                   |                                |
| O CMDB identifica os responsáveis do negócio e administração do ambiente?                                            | Sim            |                                   |                                |
| Os ativos possuem um baseline e controles de segurança?                                                              | Sim            |                                   |                                |
| Possui processo de gestão de mudança em ativos e sistemas de tecnologia?                                             | Sim            |                                   |                                |

## [Declínio] Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

SPP.Pursuit.Services.Latam <commercial.latam@accenture.com>

Qua, 10/05/2023 09:07

Para: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Cc: Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>

Prezados,  
Bom dia!

Agradecemos a oportunidade de participar deste processo, que entendemos ser extremamente importante para a Sergas.

Informamos, no entanto, que estamos DECLINANDO da oportunidade em função de outras responsabilidades já assumidas para o período.

Atenciosamente,



**Viviane dos Santos**

---

**Accenture do Brasil Ltda**

Pursuit Services | Sales Excellence

General Contact: [commercial.latam@accenture.com](mailto:commercial.latam@accenture.com)

+ 5521 4501-4761

Visit [Accenture](#)

---

**From:** Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

**Sent:** terça-feira, 9 de maio de 2023 20:19

**Cc:** Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>

**Subject:** [External] Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

**Importance:** High

---

This message is from an EXTERNAL SENDER - be CAUTIOUS, particularly with links and attachments.

---

Prezado,

Solicitamos apresentar com **urgência** à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 16/05/2023 (Terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" "abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

# 1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS

**OBS:** \* Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando.

\* Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de compra/contratação direta;

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

This message is for the designated recipient only and may contain privileged, proprietary, or otherwise confidential information. If you have received it in error, please notify the sender immediately and delete the original. Any other use of the e-mail by you is prohibited. Where allowed by local law, electronic communications with Accenture and its affiliates, including e-mail and instant messaging (including content), may be scanned by our systems for the purposes of information security and assessment of internal compliance with Accenture policy. Your privacy is important to us. Accenture uses your personal data only in compliance with data protection laws. For further information on how Accenture processes your personal data, please see our privacy statement at <https://www.accenture.com/us-en/privacy-policy>.

---

[www.accenture.com](http://www.accenture.com)

## Re: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Carolina Cristina Saturnino da Silva <carolina.silva@finnet.com.br>

Qui, 18/05/2023 19:24

Para: Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

Cc: Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>; Kauan Júlio de oliveira Souza <kauan.souza@finnet.com.br>; Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>

Iedo,

agradeço pelo retorno, mas iremos declinar nossa participação da concorrência.

Temos a ferramenta de tecnologia que te atenderia perfeitamente, porém, não temos o serviço de cobrança via telefone atrelado a ele.

Fico à disposição

Em seg., 15 de mai. de 2023 às 10:24, Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br> escreveu:

Bom dia, Carolina!

Amanhã, não é um dia bom.

Pode ser hoje pela manhã ou na quarta, às 8:30.

At.te,



**Iêdo Flávio de Andrade Filho**

Gerente Financeiro - GEFIN

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 85XX  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Carolina Cristina Saturnino da Silva <carolina.silva@finnet.com.br>

**Enviado:** 15 de maio de 2023 10:08

**Para:** Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

**Cc:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>; Kauan Júlio de oliveira Souza <kauan.souza@finnet.com.br>; Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>

**Assunto:** Re: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Iedo, bom dia

Sou a executiva comercial responsável pelo recebimento do edital de vocês.

Podemos agendar uma call rápida para tirarmos algumas dúvidas? Como está sua agenda amanhã às 9:30h?

Em sex., 12 de mai. de 2023 às 18:08, Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br> escreveu:

Prezado,

Favor contactar nosso Gerente Financeiro Iedo Flávio, através do telefone (79) 99654-8370 ou pelo email do mesmo que nos lê em cópia, para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,



**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

**De:** Kauan Júlio de oliveira Souza <[kauan.souza@finnet.com.br](mailto:kauan.souza@finnet.com.br)>

**Enviado:** quinta-feira, 11 de maio de 2023 16:04

**Para:** Cotação <[cotacao@sergipegas.com.br](mailto:cotacao@sergipegas.com.br)>; Suprimentos <[suprimentos@sergipegas.com.br](mailto:suprimentos@sergipegas.com.br)>

**Cc:** Carolina Cristina Saturnino da Silva <[carolina.silva@finnet.com.br](mailto:carolina.silva@finnet.com.br)>

**Assunto:** Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Boa tarde Fabio, tudo bem?

Me chamo Kauan, trabalho na empresa Finnet, recebi o edital referente a cotação de serviços de cobrança e tenho algumas duvidas referente ao processo.

Finnet

Hoje a Finnet é uma empresa de tecnologia de mercado financeiro, onde atuamos com plataformas para apoiar o Financeiro(Contas a pagar, receber, tesouraria).

Hoje, para que possamos participar, gostaria de validar a volumetria e entender melhor sobre o tráfego dos arquivos.

Podemos marcar uma call para entender melhor sobre o projeto?

--



**Kauan Julio de Oliveira Souza**

Pré Vendas | Finnet

(11) 98179-9803 | (11) 3882-9238

[www.finnet.com.br](http://www.finnet.com.br)

[kauan.souza@finnet.com.br](mailto:kauan.souza@finnet.com.br)



**Finnet: Aliando tecnologia financeira à geração de crédito, por meio do maior marketplace do Brasil, com acesso às maiores instituições financeiras**



**Carolina Silva**

Executiva Comercial | Finnet

(11) 97379-0779

[www.finnet.com.br](http://www.finnet.com.br)

[carolina.silva@finnet.com.br](mailto:carolina.silva@finnet.com.br)



***Finnet: Aliando tecnologia financeira à geração de crédito, por meio do maior marketplace do Brasil, com acesso às maiores instituições financeiras.***



**Carolina Silva**

Executiva Comercial | Finnet

(11) 97379-0779

[www.finnet.com.br](http://www.finnet.com.br)

[carolina.silva@finnet.com.br](mailto:carolina.silva@finnet.com.br)



***Finnet: Aliando tecnologia financeira à geração de crédito, por meio do maior marketplace do Brasil, com acesso às maiores instituições financeiras.***

## RES: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Lohran Nogueira Paschoalotto <lohran@paschoalotto.com.br>

Qui, 11/05/2023 15:28

Para: Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>; Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Cc: Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>; Cezar Ribeiro <ncribeiro@paschoalotto.com.br>; Priscylla Moggioni Munhoz <pmmunhoz@paschoalotto.com.br>; Douglas Caetano Rodrighero <dcrodrighero@paschoalotto.com.br>

Prezados, boa tarde!

Agradeço o retorno e o convite de participação nesta licitação, mas informo que no momento não iremos participar do processo.

Abraços.

Atenciosamente;



**Lohran Nogueira Paschoalotto**

Head Comercial | Novos Negócios

F. +55 (14) 99736-8912 | C. +55 (14) 2108-8000

[www.paschoalotto.com.br](http://www.paschoalotto.com.br)



**De:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

**Enviada em:** quarta-feira, 10 de maio de 2023 18:51

**Para:** Lohran Nogueira Paschoalotto <lohran@paschoalotto.com.br>; Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

**Cc:** Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>; Cezar Ribeiro <ncribeiro@paschoalotto.com.br>;

Priscylla Moggioni Munhoz <pmmunhoz@paschoalotto.com.br>; Douglas Caetano Rodrighero

<dcrodrighero@paschoalotto.com.br>

**Assunto:** RE: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

**Prioridade:** Alta

IRONSCALES não reconheceu este email, pois é a primeira vez que você recebeu um email deste remetente fabio.ramos@sergipegas.com.br

**[EMAIL EXTERNO]** NÃO CLIQUE em links ou anexos, a menos que você conheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro. Caso suspeite da mensagem, clique no botão "Relatar Mensagem" como phishing.

Prezado,

Qualquer informação ou dúvida sobre o processo de contratação de serviço de cobranças deverá ser registrada por email para que o solicitante interno possa dar os devidos esclarecimentos antes do prazo final. Salientamos que foi encaminhado um memorial descritivo dos serviços ao qual estamos necessitando.

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

**De:** Lohran Nogueira Paschoalotto <[lohran@paschoalotto.com.br](mailto:lohran@paschoalotto.com.br)>

**Enviado:** quarta-feira, 10 de maio de 2023 17:27

**Para:** Cotação <[cotacao@sergipegas.com.br](mailto:cotacao@sergipegas.com.br)>

**Cc:** Suprimentos <[suprimentos@sergipegas.com.br](mailto:suprimentos@sergipegas.com.br)>; Cezar Ribeiro <[ncribeiro@paschoalotto.com.br](mailto:ncribeiro@paschoalotto.com.br)>;

Priscyla Moggioni Munhoz <[pmmunhoz@paschoalotto.com.br](mailto:pmmunhoz@paschoalotto.com.br)>; Douglas Caetano Rodighero

<[dcrodighero@paschoalotto.com.br](mailto:dcrodighero@paschoalotto.com.br)>

**Assunto:** RES: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Prezados, boa tarde! Tudo bem?

Com prazer, recebemos aqui a licitação encaminhada pela SERGAS.

Sendo está a primeira interação que estamos tendo, gostaria primeiramente de me apresentar. Me chamo Lohran e sou Head Comercial da Paschoalotto.

Gostaria de entender se será aberta alguma roda de perguntas para os participantes, e se, caso não, existiria a possibilidade de esclarecer algumas dúvidas que surgiram do nosso lado durante a análise do documento?

Desde já, agradeço.

Abraços!

Atenciosamente;



**Lohran Nogueira Paschoalotto**

Head Comercial | Novos Negócios

F. +55 (14) 99736-8912 | C. +55 (14) 2108-8000

[www.paschoalotto.com.br](http://www.paschoalotto.com.br)



**De:** Cotação <[cotacao@sergipegas.com.br](mailto:cotacao@sergipegas.com.br)>

**Enviada em:** terça-feira, 9 de maio de 2023 20:19

**Cc:** Suprimentos <[suprimentos@sergipegas.com.br](mailto:suprimentos@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

**Prioridade:** Alta

IRONSCALES não reconheceu este email, pois é a primeira vez que você recebeu um email deste remetente cotacao@sergipegas.com.br

**[EMAIL EXTERNO]** NÃO CLIQUE em links ou anexos, a menos que você conheça o remetente e saiba que o conteúdo é seguro. Caso suspeite da mensagem, clique no botão "Relatar Mensagem" como phishing.

Prezado,

Solicitamos apresentar com **urgência** à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 16/05/2023 (Terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" "abaixo descritos" ou

"Conforme documentos anexados, incluindo: \_\_\_\_\_"

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

# 1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS

**OBS:** \* Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando.

\* Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de compra/contratação direta;

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

## Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Ter, 09/05/2023 20:19

Cc: Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>

Cco: marcus@sicol.com.br <marcus@sicol.com.br>; luciano.lisboa@comax.com.br <luciano.lisboa@comax.com.br>; novosnegocios@paschoalotto.com.br <novosnegocios@paschoalotto.com.br>; comercial@aquicob.com.br <comercial@aquicob.com.br>; carolina.silva@finnet.com.br <carolina.silva@finnet.com.br>; comercial@agilcob.com.br <comercial@agilcob.com.br>; comercial.latam@accenture.com <comercial.latam@accenture.com>; inadimplenzero.aju@gmail.com <inadimplenzero.aju@gmail.com>; comercial@fulltimesolucoes.com.br <comercial@fulltimesolucoes.com.br>; contato@facilitaconsultoria.net.br <contato@facilitaconsultoria.net.br>; comercial@factoassessoria.com.br <comercial@factoassessoria.com.br>; faleconosco@solcobrancas.com.br <faleconosco@solcobrancas.com.br>; contato@solucob.com <contato@solucob.com>; comercial@imperiocobrancas.com.br <comercial@imperiocobrancas.com.br>; juridico@salvecobrancas.com <juridico@salvecobrancas.com>; sac@cobrafix.com.br <sac@cobrafix.com.br>; contato@solutesolucoes.com <contato@solutesolucoes.com>; comercial@virtuosocobrancas.com.br <comercial@virtuosocobrancas.com.br>; merchant@merchant.com.br <merchant@merchant.com.br>; contato@dagostimcobrancas.com.br <contato@dagostimcobrancas.com.br>

📎 1 anexos (320 KB)

ESPECIFICACAO\_TECNICA\_servicos\_de\_cobranca.pdf;

Prezado,

Solicitamos apresentar com **urgência** à Sergipe Gás S/A - SERGAS, até **16/05/2023 (Terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" "abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

### 1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS

**OBS:** \* Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando.

\* Ressaltamos que, conforme estabelece o art. 29, II, da Lei nº 13.303/2016, é **dispensável** a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de **compra/contratação direta**;

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



---

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)



## **MEMORIAL DESCRITIVO**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA  
PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA  
DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS –  
SERGIPE GÁS**

**Aracaju/SE, março/2023.**

## MEMORIAL DESCRITIVO

### 1. INFORMAÇÕES INICIAIS

**Setor:** Diretoria Administrativa e Financeira

**Responsável:** Lauro Daniel Beisl Perdiz

**Cargo:** Diretor Administrativo e Financeiro

**Data Desejada para Início dos Serviços:** julho/2023.

### 2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Prestação dos serviços especializados de apoio na prevenção à inadimplência e cobrança administrativa de inadimplentes da carteira de clientes da SERGAS – SERGIPE GÁS.

### 3. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os scripts de comunicação a serem aplicados deverão ser previamente aprovados junto à **SERGAS** e deverão conter informações relativas aos canais de atendimento ao público.

3.2. A **SERGAS** poderá disponibilizar chaves para os empregados da **CONTRATADA** acessarem o sistema de gestão empresarial da SERGAS, na quantidade pactuada entre as partes, visando:

- Informação/Pesquisa cadastral;
- Pesquisa de débitos;
- Parcelamento de débitos;
- Emissão de 2ª via de faturas ou de outros documentos de cobrança;
- Negociação de débitos.

3.3. A **CONTRATADA** deverá utilizar os sistemas e base de dados que se fizerem necessários para o atendimento ao objeto contratado.

3.3.1. Para acesso ao sistema de gestão empresarial, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar circuito de banda larga Internet, de no mínimo 8 Mbps para configuração de VPN (*Virtual Private Network*), site to site, ou seja, da rede da **CONTRATADA** para a rede da SERGAS, utilizando-se de *firewall* compatível com o padrão IPsec (*Security Protocol IP*).

3.3.2 A **CONTRATADA** deverá contar com recursos técnicos próprios ou contratados, especializados e homologados para configurar e dar suporte à solução de *firewall* utilizada pela **CONTRATADA**, trocar informações sobre as configurações e realizar testes de acessos com o representante técnico da SERGAS.

3.4. A partir das informações cadastrais disponíveis no sistema da SERGAS, a **CONTRATADA** deverá complementar as informações por meio de enriquecimento de dados, para potencializar a comunicação junto aos clientes da SERGAS.

3.5. Os valores em situação de cobrança deverão ser processados no prazo máximo de 180 dias corridos ou a critério da **SERGAS**.

3.6. A **CONTRATADA** efetuará a cobrança dos valores em situação de inadimplência, por meios lícitos e amigáveis, de forma respeitosa e cordial, de modo que o cliente inadimplente não seja exposto a ridículo, nem seja submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça ou mesmo coagido de forma alguma, na forma do Código de Defesa do Consumidor.

3.7. A **CONTRATADA** deverá subsidiar a defesa em caso de demanda judicial por danos morais relacionados a processo de cobrança, e em caso de condenação, deverá ressarcir a **SERGAS** do valor indenizado.

3.8. A **CONTRATADA** deverá emitir relatórios gerenciais, gerados de forma dinâmica e com múltiplas possibilidades de composição de dados e encaminhar à **SERGAS** informações a respeito dos acionamentos realizados no processo de prevenção da situação de inadimplência e de cobrança.

**a) Relatório 1: Desempenho das atividades (sintético) – realização quinzenal**

- Quantidade de realização de cada atividade, por tipo de canal de atendimento;
- Valor total cobrado ou negociado correspondente a cada atividade.

**b) Relatório 2: Desempenho das atividades (analítico) – realização mensal**

- Monitoramento e avaliação do desempenho por tipo de ação;
- Histórico de ações por cliente e quantidade de ações por cliente;
- Histórico de cadastros (número de telefone e DDD) atualizados;
- Histórico de atualização cadastral do (s) e-mail (s) do cliente;

**c) Relatório 3: Sugestões de Melhoria - realização mensal**

- Quando necessário, apontamento de recomendações de modificações na cobrança administrativa a partir do contato com clientes acionados.

3.9. A **SERGAS** poderá solicitar relatórios adicionais conforme necessidade, e a seu exclusivo critério.

#### **4. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE PREVENÇÃO DA INADIMPLÊNCIA**

4.1. O anexo A – Quadro **resumo de atividades previstas** - deverá ser utilizado como referência para estruturação pela **CONTRATADA** das atividades a serem desempenhadas, ressaltando-se que o rol de atividades listadas no referido anexo não é taxativo.

#### **5. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA**

5.1. Os serviços de Cobrança Administrativa serão destinados à recuperação de crédito em diferentes períodos de maturidade da dívida dos clientes da **SERGAS**.

5.2. O Anexo B - **Número de clientes inadimplentes** - apresenta o perfil inicial do número de clientes inadimplentes, por período de idade da dívida - a **CONTRATADA** deverá estar atenta ao crescimento da carteira de clientes da **SERGAS** e tendência de evolução dos perfis de inadimplência.

5.3. A **SERGAS** poderá disponibilizar, através do seu sistema de gestão empresarial (ERP), o acesso da **CONTRATADA** ao histórico de faturamento dos Usuários (clientes) conectados, em condição de suspensão do fornecimento do gás (corte de fornecimento) e desligadas, situação de pagamento, assim como as seguintes informações, não se limitando a:

- Código do Usuário (cliente);
- Nº do contrato;
- Nº medidor;
- Data do Aceite/Data Rescisão;
- Nome;
- Endereço;
- CPF/CNPJ;
- Situação da instalação: Contrato Ativo/Contrato Inativo;
- Vencimento da Fatura;
- Valor total da fatura;
- DDD/Telefone 1;
- DDD/Telefone 2;
- E-mail;
- Histórico de atendimento ao cliente;
- Histórico de notas de suspensão de fornecimento por cliente;
- Indicação de perda.

5.4. A **CONTRATADA** disponibilizará arquivos eletrônicos, com periodicidade semanal, das cobranças efetuadas, com identificação da(s) atividade(s) realizada (s), conforme layout determinado pela **SERGAS**.

5.5. Detalhamento das atividades:

5.5.1. Envio de faturas e correspondências de cobrança.

a) A **CONTRATADA**, quando solicitada, deverá gerar arquivo contendo a relação dos clientes que devem ser notificados de suspensão de fornecimento do gás natural, conforme periodicidade aprovada nos procedimentos internos da **SERGAS**.

5.5.2. Telecobrança:

- SMS e WhatsApp – Envio de mensagem de texto para celular - consistirão em informar aos clientes o valor da(s) faturas(s) vencida (s) em atraso e solicitar pagamento;
- Telecobrança Ativa – Realização de telecobrança ativa por meio de PAs (Posições de Atendimento) as quais terão como objetivo cobrar e negociar os débitos existentes;
- Os serviços de telecobrança automática e ativa deverão ser realizados de segunda a sexta-feira, no horário das 09h00 às 18h00, exceto, sábados domingos e feriados nacionais;
- O atendimento de telefonia deverá ser feito por meio telefônico, na modalidade DDG (Discagem Direta Gratuita), sistema de tarificação reversa, utilizando o número 0800 xxxxxxxx para o SAC de titularidade da **SERGAS**.

### 5.5.3. Negociação de débitos

5.5.3.1. A negociação de débitos deverá ser realizada de acordo com a Norma de Contas a Receber e Cobrança da **SER GAS** e suas respectivas instruções internas.

5.5.3.2. A **CONTRATADA** deverá priorizar a cobrança de clientes inadimplentes através dos boletos com código de barras e/ou QR Code presentes nos faturamentos originalmente emitidos pelo **SER GAS** - esses códigos poderão ser enviados por mensagens de textos para agilizar o pagamento.

5.5.3.3. Nos parcelamentos e negociações com clientes, o responsável pela negociação por parte da **CONTRATADA** deverá observar as seguintes etapas:

- 1ª - Requerimento do devedor (áudio ou eletrônico) requerendo o parcelamento de suas dívidas especificadas (faturas, notas débitos, dentre outros) e suas condições - se o cliente tiver ação judicial, não será aceita demanda para parcelamento;
- 2ª - Atualização de todos os dados do devedor (endereços, telefones, e-mail);
- 3ª - Geração e envio ao devedor da primeira parcela (entrada), ficando a efetivação do acordo condicionada ao seu pagamento.

5.5.3.4. Atendimento a reclamações e à solicitação de informações dos clientes, referentes ao objeto desta Especificação.

5.5.4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar PA (Posição de Atendimento) para possibilitar o recebimento de ligações dos clientes referentes a:

- Reclamações das cobranças realizadas e informações sobre comunicado de situação de inadimplência;
- Informações relacionadas a faturamento, condições de pagamento, dentre outras, para fim de esclarecimentos de dúvidas dos clientes;
- Informações sobre condições de negociações;

## 6. RECRUTAMENTO, SELEÇÃO, TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

6.1. A **CONTRATADA** deverá prover estrutura de recrutamento, seleção e treinamento para o provimento de pessoal, para execução dos serviços objeto desta contratação, de acordo com as necessidades do serviço contratado.

6.2. A **CONTRATADA** será responsável pelo treinamento e aperfeiçoamento de todos os profissionais, através de programas de reciclagens periódicos. Todas as despesas efetuadas com treinamento e aperfeiçoamento serão integralmente custeadas pela **CONTRATADA**.

6.3. Todos os empregados da **CONTRATADA** destinados à execução dos serviços contratados deverão estar previamente aptos e tecnicamente capacitados.

## 7. RECURSOS DE PESSOAL

7.1. A **CONTRATADA** deverá dispor de recursos humanos, operacionais e administrativos

qualificados para o atendimento, supervisão, instrução, monitoria, planejamento, gerenciamento e desenvolvimento dos trabalhos com alta qualidade, eficiência e segurança.

7.2. A **CONTRATADA** deverá prover estrutura de gerenciamento de recursos humanos necessária para todo o processo de gestão do pessoal destinado às atividades junto à **SERGAS**.

7.3. O gerenciamento de todos os recursos humanos na execução das atividades é de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, observando sempre a manutenção da qualidade dos serviços.

7.4. A **CONTRATADA** se obriga a substituir em até 48 (quarenta e oito) horas, por solicitação da **SERGAS**, os empregados cuja permanência nas atividades seja considerada inadequada.

## 8. RECURSOS DE INFRA-ESTRUTURA E INFORMÁTICA

8.1. Todos os serviços objeto desta Especificação serão prestados pela **CONTRATADA** com infraestrutura (física e tecnológica) própria ou de sua inteira responsabilidade;

8.2. A **CONTRATADA** deverá fornecer, administrar e manter todos os recursos de infraestrutura necessários à operacionalização dos serviços de cobrança administrativa, tais como:

- a) PA de atendimento treinado e preparado para execução dos serviços (capacitação e desenvolvimento);
- b) no mínimo 01 supervisor;
- c) Microcomputadores, servidores e softwares para operacionalização;
- d) Rede de comunicação de dados e circuitos para interligação das redes;
- e) Linhas telefônicas, equipamentos e softwares relativos como PABX, DAC e Links de voz;
- f) Softwares e sistemas para monitoria on-line de voz e de tela do PC do agente de cobrança;
- g) Gravador digital para a gravação de 100% (cem por cento) dos atendimentos telefônicos realizados e funcionamento integrado com tecnologia CTI;
- h) Discador automático (terminal de voz com aparelho telefônico digital para os operadores, gravação digital e armazenamento, Fax e impressora);
- i) Servidor e sistema de gerenciamento de chamadas integrado ao computador;
- j) Head-sets para os operadores;
- k) Infraestrutura física, de rede, elétrica, de dados, necessária para execução dos serviços;
- l) Sistema capaz de emitir relatórios gerenciais, gerados de forma dinâmica e com múltiplas possibilidades de composição de informações;
- m) Sistema e rotinas relacionadas à monitoração da qualidade dos serviços;

8.3. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um canal telefônico e nomear um representante para contato direto com a **SERGAS** para dirimir dúvidas e solucionar problemas a qualquer momento.

8.4. Quando da disponibilidade dos serviços, a **CONTRATADA**, quando solicitada, deverá

comprovar a regularidade em termos legais, de todos os produtos utilizados na solução: hardware e softwares instalados no site, ou seja, não será permitida a utilização de produtos não regularizados (exemplo: softwares piratas). Quando houver necessidade de comprovação por uma fiscalização interna da **SERGAS**, a **CONTRATADA** deverá comprovar a regularidade dos produtos, através de notas de aquisição e licenças de uso.

## **9. SEGURANÇA – CONTROLE DE ACESSO ÀS INSTALAÇÕES**

9.1. A **CONTRATADA** permitirá o acesso do pessoal da **SERGAS** ao local das instalações caso necessário, onde serão executados os serviços, até o término do contrato, desde que devidamente identificados.

## **10. DA FISCALIZAÇÃO**

10.1. A execução contratual será gerenciada pela Gerência Financeira - GEFIN e fiscalizada pela Coordenação de Atendimento ao Cleinte – COATEC.

## **11. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

11.1. No curso da execução do contrato, caso seja identificada a necessidade de tratamento de dados pessoais de titulares que mantêm relacionamento com a SERGAS, as partes deverão observar a Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, comprometendo-se a proteger e tratar os dados coletados estrita e necessariamente para a execução do Contrato, para os fins que se destinam.

11.2. A **CONTRATADA** deverá comunicar à SERGAS a ocorrência de incidente de segurança da informação, privacidade ou sua suspeita, que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados, comprometendo-se a informar a SERGAS por escrito, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas do conhecimento do incidente, colaborando com qualquer investigação que venha a ser realizada pela SERGAS, ANPD, ou por qualquer outro órgão de controle.

11.3. As partes são solidariamente responsáveis por eventuais incidentes de segurança da informação ou privacidade, nos termos da legislação vigente, mas a SERGAS garante, no âmbito dessa contratação, o seu direito de regresso, caso fique comprovado não ter sido ela a dar causa ao evento.

11.4. A Subcontratação do tratamento de dados pessoais será permitida apenas com o prévio e expresso consentimento da SERGAS, permanecendo a CONTRATADA como responsável, por quaisquer atos ou omissões da Subcontratada que resultem no tratamento inadequado, violação, vazamento dos dados em desconformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

11.5. O prazo das obrigações acima destacadas está vinculado a vigência da contratação dos serviços objeto deste memorial.

11.6. Caso verificada a criticidade do tratamento de dados pessoais, em relação ao objeto deste memorial, a minuta do contrato contará com cláusulas específicas sobre o Tratamento de dados

pessoais.

## 12. REUNIÃO DE ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO

12.1. Para acompanhamento e controle dos serviços contratados, a **SERGAS** e a **CONTRATADA** poderão estipular plano de reuniões, que poderão ocorrer na Sede da **SERGAS** ou remotamente.

12.2. Por necessidade das partes ou a critério da **SERGAS**, as reuniões poderão ter a periodicidade a ser estipulada, sendo minimamente mensalmente.

12.3. A reunião deverá ocorrer com os participantes:

- Gerente Financeiro da **SERGAS** (e por outras pessoas que este considere necessário);
- Coordenador da **CONTRATADA** responsável pela operação da cobrança administrativa (mais outras pessoas que este considere necessário);
- Responsáveis de outras áreas, em função de ampliações pontuais dos temas a se tratar.

## 13. PRAZO

13.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da emissão da Ordem de Serviços pela **SERGAS**, podendo ser prorrogadas de acordo com as disposições legais.

## 14. INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

14.1. A **CONTRATADA** deverá estar mobilizada e apta a prestar os serviços, impreterivelmente, 10 dias após a assinatura do contrato.

## ANEXO A – Quadro resumo de atividades previstas

| Status               | Ações                          | Recursos      | Periodicidade                         | É previsto enriquecimento de dados? |
|----------------------|--------------------------------|---------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Cliente Inadimplente | Alerta de pendência financeira | SMS           | Semanal                               | Não                                 |
|                      |                                | Email         |                                       |                                     |
|                      |                                | Whatsapp      |                                       |                                     |
|                      |                                | Ligação Ativa |                                       |                                     |
|                      | Negociação de Débitos          | SMS           | De acordo com programação de cobrança | Sim                                 |
|                      |                                | Chatbot       |                                       |                                     |
|                      |                                | Email         |                                       |                                     |
|                      |                                | Ligação Ativa |                                       |                                     |
|                      |                                | Whatsapp      |                                       |                                     |

## ANEXO B – Número de clientes inadimplentes

| SEGMENTO           | ATÉ 15 DIAS    |                   | ENTRE 16 E 30 DIAS |                  | ENTRE 31 E 60 DIAS |                  | ENTRE 61 E 90 DIAS |                  | TOTAL          |                   |
|--------------------|----------------|-------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|----------------|-------------------|
|                    | Quant. Títulos | R\$               | Quant. Títulos     | R\$              | Quant. Títulos     | R\$              | Quant. Títulos     | R\$              | Quant. Títulos | R\$               |
| INDUSTRIAL         | 5              | 473.827,67        | 0                  | -                | 1                  | 53.775,44        | 0                  | -                | 6              | 527.615,11        |
| VEICULAR           | 1              | 20.400,00         | 1                  | 10.400,00        | 1                  | 25.600,00        | 1                  | 25.600,00        | 4              | 82.008,00         |
| COMERCIAL          | 61             | 109.772,42        | 1                  | 1.100,00         | 7                  | 8.679,88         | 3                  | 1.736,95         | 72             | 121.433,25        |
| RESIDENCIAL        | 16             | 77.320,97         | 0                  | -                | 0                  | -                | 0                  | -                | 16             | 77.352,97         |
| <b>TOTAL GERAL</b> | <b>83</b>      | <b>681.321,06</b> | <b>2</b>           | <b>11.500,00</b> | <b>9</b>           | <b>88.055,32</b> | <b>4</b>           | <b>27.336,95</b> | <b>98</b>      | <b>808.409,33</b> |

Data base: 28/02/2023.

MAPA DE COTAÇÃO

Cotação: 00002666  
Data: 13/06/2023  
Data retorno: 05/06/2023

Pirâmide

Legenda:  
Legenda Alt:  
Observação:  
Moeda: R\$  
Atributo:

| Item                  |                     | Qtd Cotada Und     |               |                                                            |            | Produto     |            |             |            | Última Compra |            |             |            |             |            |             |            | Solicitação |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
|-----------------------|---------------------|--------------------|---------------|------------------------------------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|---------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|--------------|------------------------------|-----------|-----|-----|--|------------|--|
|                       |                     | Fornecedor         |               | SERGAS                                                     |            |             |            |             |            | Data          |            | Qtd         |            | Und         |            | Preço       |            | Valor       |            | Fornecedor  |            | Melhor       |                              | Negociado |     | Qtd |  | Fornecedor |  |
|                       |                     | Referência         |               | IPI ICM DES                                                |            | IPI ICM DES |            | IPI ICM DES |            | IPI ICM DES   |            | IPI ICM DES |            | IPI ICM DES |            | IPI ICM DES |            | IPI ICM DES |            | IPI ICM DES |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| 1                     |                     | 1,0000             | SER           | 1 - 10.02.73.0001 - Serviço de gerenciamento de pagamentos |            |             |            | 12/06/2023  |            |               |            | 1,0000      |            | SER         |            | 7.200,0000  |            | 7.200,0000  |            | SICOL       |            | 00002990     |                              |           |     |     |  |            |  |
|                       |                     | 1,0000             |               | Qtd. Estoque: 0,0000 - SER                                 |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
|                       | Pronto Alt.         |                    |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            | 78.400,0000  |                              |           |     |     |  |            |  |
|                       | Qtd a ser fornecida |                    | 1,0000        |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            | Motivo:      |                              |           |     |     |  |            |  |
|                       | Preço proposto      |                    |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            | Complemento: |                              |           |     |     |  |            |  |
|                       | Valor proposto      |                    | 78.400,0000   |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
|                       | Impostos/Desconto   |                    |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
|                       | Marca               |                    |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
|                       | Cond. Pagamento     |                    | 10 DIAS DA E  |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
|                       |                     |                    | Pr. Entr.: 30 | Pr. Entr.:                                                 | Pr. Entr.: | Pr. Entr.:  | Pr. Entr.: | Pr. Entr.:  | Pr. Entr.: | Pr. Entr.:    | Pr. Entr.: | Pr. Entr.:  | Pr. Entr.: | Pr. Entr.:  | Pr. Entr.: | Pr. Entr.:  | Pr. Entr.: | Pr. Entr.:  | Pr. Entr.: | Pr. Entr.:  | Pr. Entr.: |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Resumo                |                     |                    |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Qtd. itens            |                     | 1,00               | 0,00          | 0,00                                                       | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00          | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 1          | 0            |                              |           |     |     |  |            |  |
| Outros Valores        |                     | 0,00               | 0,00          | 0,00                                                       | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00          | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Desconto              |                     | 0,00               | 0,00          | 0,00                                                       | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00          | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Total da proposta     |                     | 78.400,00          | 0,00          | 0,00                                                       | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00          | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 78.400,00  |              | 0,00                         |           |     |     |  |            |  |
| Prazo médio pag.      |                     | 10,00              |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Total valor presente  |                     | 78.400,00          | 0,00          | 0,00                                                       | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00          | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        | 0,00       | 0,00        |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Vendedor              |                     |                    |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Celular contato       |                     |                    |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Tel. fixo contato     |                     |                    |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Fax contato           |                     |                    |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Maior prazo entrega   |                     | 30                 |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Cond. pag.            |                     | 10 DIAS DA ENTREGA |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Frete CIF/FOB         |                     |                    |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Número da proposta    |                     |                    |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Validade da proposta  |                     |                    |               |                                                            |            |             |            |             |            |               |            |             |            |             |            |             |            |             |            |             |            |              |                              |           |     |     |  |            |  |
| Valor Total escolhido |                     |                    | 0,0           | 0,0                                                        | 0,0        | 0,0         | 0,0        | 0,0         | 0,0        | 0,0           | 0,0        | 0,0         | 0,0        | 0,0         | 0,0        | 0,0         | 0,0        | 0,0         | 0,0        | 0,0         | 0,0        |              | Valor Total escolhido(Geral) |           | 0,0 |     |  |            |  |

# PROPOSTA COMERCIAL 2023

Autor:

**Marcelo Santana**

Contratante:

**SERGAS**

(71) 98368-6788

marcelo@solucob.com

www.solucob.com



# OBJETIVO DA PROPOSTA

Prestação de serviço de apoio a prevenção à inadimplência e cobrança administrativa e inadimplentes a carteira de clientes da conceituada SERGAS - Sergipe Gás.

## VANTAGENS COMPETITIVAS DA CONTRATADA

A Solucob atende com excelência todas as exigências da demanda apresentada no memorial descritivo. Rica em recursos tecnológicos, nos destacamos pela nossa capacidade assertiva de higienização de dados e discagem inteligente. Integração com todas os serviços de proteção ao crédito.



### CASE DE SUCESSO

Somos totalmente adaptáveis à integrações que exijam enlace entre bases e também a utilização direta através de acesso remoto dos principais CRM's / ERP utilizados pelas médias e grandes organizações da américa latina.

Alta capacidade de emissão de indicadores de desempenho, todos eles de acordo com as exigências do contratante, todos eles em prazos determinados pela mesma assim como portal da transparência de acesso em nuvem.

- SMS e Whatsapp - Alta capacidade de envio de mensagens e texto para celular em diversas modalidades tais como shortcode, longecod e SMS interativo. Whatsapp em massa com horário programado.
- Telecobrança Ativa: Realização de cobranças através de bina inteligente com segurança de registros de gravação de chamadas e armazenagem em nuvem.
- Disponibilidade para atender o ciclo de atendimento determinado pelo contratante: Segunda a sexta das 09h00 às 18h00, exceto, sábados domingos e feriados nacionais.



### IPSEC

Tecnologia IPSEC - Conjunto de regras ou protocolos de comunicação para configuração de de conexões seguras em rede.



### VPN

Alta absorção para configurações de VPN

# RÉGUA SERVICE

Toda e qualquer régua de cobrança desenvolvida com a participação direta do corpo administrativo/financeiro da contratante. Disponibilizamos soluções assertivas em todo o ciclo de crédito:



## ANÁLISE DE CRÉDITO

Alta performance na análise de risco de crédito



## COBRANÇA EXTRAJUDICIAL

Processos de cobranças respeitando o CDC e baseados em eliminar a inadimplência e reeducar o cliente



## COBRANÇA JUDICIAL

Núcleo de práticas jurídicas para desenvolvimento de estratégias para atuação na esfera judicial



- **Análise de crédito:** A nossa análise cadastral consiste na verificação de 52 aspectos cruciais para a tomada de decisão na concessão de crédito;
- **Cobrança Extrajudicial:** 96,8% de assertividade na localização do devedor, emissão de notificação extrajudicial digital com validade jurídica e com rastreo de geolocalização, assinatura de minuta de acordo por meio eletrônico;
- **Cobrança Judicial:** Ação de cobrança e ação de execução sem custos com entrada de processo.

## PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO

| Status               | Ações                          | Recursos      | Periodicidade                         | É previsto enriquecimento de dados? |
|----------------------|--------------------------------|---------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Cliente Inadimplente | Alerta de pendência financeira | SMS           | Semanal                               | Não                                 |
|                      |                                | Email         |                                       |                                     |
|                      |                                | Whatsapp      |                                       |                                     |
|                      |                                | Ligação Ativa |                                       |                                     |
|                      | Negociação de Débitos          | SMS           | De acordo com programação de cobrança | Sim                                 |
|                      |                                | Chatbot       |                                       |                                     |
|                      |                                | Email         |                                       |                                     |
|                      |                                | Ligação Ativa |                                       |                                     |
|                      |                                | Whatsapp      |                                       |                                     |

Até 7 dias corridos à contar da assinatura do contrato, todas as exigências no sentido de tecnologia serão providenciadas.

| SEGMENTO           | ATÉ 15 DIAS    |                   | ENTRE 16 E 30 DIAS |                  | ENTRE 31 E 60 DIAS |                  | ENTRE 61 E 90 DIAS |                  | TOTAL          |                   |
|--------------------|----------------|-------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|----------------|-------------------|
|                    | Quant. Títulos | R\$               | Quant. Títulos     | R\$              | Quant. Títulos     | R\$              | Quant. Títulos     | R\$              | Quant. Títulos | R\$               |
| INDUSTRIAL         | 5              | 473.827,67        | 0                  | -                | 1                  | 53.775,44        | 0                  | -                | 6              | 527.615,11        |
| VEICULAR           | 1              | 20.400,00         | 1                  | 10.400,00        | 1                  | 25.600,00        | 1                  | 25.600,00        | 4              | 82.008,00         |
| COMERCIAL          | 61             | 109.772,42        | 1                  | 1.100,00         | 7                  | 8.679,88         | 3                  | 1.736,95         | 72             | 121.433,25        |
| RESIDENCIAL        | 16             | 77.320,97         | 0                  | -                | 0                  | -                | 0                  | -                | 16             | 77.352,97         |
| <b>TOTAL GERAL</b> | <b>83</b>      | <b>681.321,06</b> | <b>2</b>           | <b>11.500,00</b> | <b>9</b>           | <b>88.055,32</b> | <b>4</b>           | <b>27.336,95</b> | <b>98</b>      | <b>808.409,33</b> |

Todos os 196 contratos inclusos em nosso CRM para higienização em até 5 dias corridos à contar do momento da assinatura do contrato entre as partes.



# MODELO DE REMUNERAÇÃO

Para atendimento de toda a demanda apresentada pelo contratante no memorial descritivo de contratação de empresa especializada de apoio na inadimplência e cobrança administrativa de inadimplentes da carteira de clientes da SERGAS, a Solucob oferta a condição de fatura mensal no valor de R\$5.876,36 (Quatro mil, oitocentos e setenta e seis reais e trinta e seis centavos).

## DESPESAS

Todos os custos da operação serão de responsabilidade da contratadas, custos tais como: Tecnologia, pessoal, higienização de dados, discagem e segurança da informação. Certos de que atendemos todos os pré requisitos destacados na proposta de prestação recebida.

## DADOS DA CONTRATADA

Nome Empresarial: Solucob - Soluções em Cobrança

CNPJ: 37.338.646/0001-93



CRM COM CERTIFICAÇÃO MICROSOFT

## RE: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

Ter, 16/05/2023 09:16

Para: Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Prezado,

A Comax Assessoria de Empresas Ltda, conforme e-mail abaixo, respondeu que apresenta proposta para realização dos Serviços de apoio na prevenção à inadimplência e cobrança administrativa de inadimplentes da carteira de clientes da SERGAS, conforme previsto no "MEMORIAL DESCRITIVO", no valor de R\$ 49.000,00 anual, ou seja, R\$ 4.083,00 por mês, com todos os impostos e despesas contratuais já inclusos.

Pesquisando sobre a empresa (<https://www.comax.com.br/>), observamos que os serviços prestados e os resultados alcançados demonstram competência para desenvolver as atividades conforme exigências do memorial descritivo do processo de contratação da SERGAS.

Como a Comax Assessoria de Empresas Ltda informou que a sua proposta atende na íntegra o que está disposto no memorial descritivo, entendo que atende às necessidades da Companhia.

Caso seja necessário para formalização do processo, é importante que a Comax envie proposta formal contendo a descrição dos serviços de acordo com o memorial descritivo.

At.te,



**Iêdo Flávio de Andrade Filho**

Gerente Financeiro - GEFIN

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 85XX  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

**Enviado:** 15 de maio de 2023 16:16

**Para:** Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Segue resposta ao seu questionamento para emissão de parecer técnico.

Atenciosamente,



**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Luciano Antonio de Aguiar Lisboa <luciano.lisboa@comax.com.br>

**Enviado:** segunda-feira, 15 de maio de 2023 16:12

**Para:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

**Assunto:** Re: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Boa tarde!

Custo total anual.

Abraços.



**Luciano Lisboa**

**Financeiro**

Comax Assessoria de Empresas Ltda.

(11) 5087-1800 | (11) 95530-6685 

[luciano.lisboa@comax.com.br](mailto:luciano.lisboa@comax.com.br)

<https://www.comax.com.br/>



Em seg., 15 de mai. de 2023 às 10:42, Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)> escreveu:

Favor responder o questionamento do solicitante interno.

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Iedo Flávio de Andrade Filho <[iedo.filho@sergipegas.com.br](mailto:iedo.filho@sergipegas.com.br)>

**Enviado:** segunda-feira, 15 de maio de 2023 10:36

**Para:** Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** RE: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Prezado Fábio,

O valor de R\$ 49.000,00 é mensal ou anual?

At.te,



**Iêdo Flávio de Andrade Filho**

Gerente Financeiro - GEFIN

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 85XX  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

**De:** Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)>

**Enviado:** 15 de maio de 2023 10:24

**Para:** Iêdo Flávio de Andrade Filho <[iedo.filho@sergipegas.com.br](mailto:iedo.filho@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Para parecer técnico da proposta.

Atenciosamente,



**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

**De:** Luciano Antonio de Aguiar Lisboa <[luciano.lisboa@comax.com.br](mailto:luciano.lisboa@comax.com.br)>

**Enviado:** segunda-feira, 15 de maio de 2023 09:01

**Para:** Cotação <[cotacao@sergipegas.com.br](mailto:cotacao@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** Re: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

À

Sergipe Gás S.A.- SERGAS

Bom dia!

Apresentamos nossa proposta para realização dos **Serviços de apoio na prevenção à inadimplência e cobrança administrativa de inadimplentes da carteira de clientes da SERGAS**, conforme previsto no “**MEMORIAL DESCRITIVO**” apresentado.

➤ Valor total do contrato – R\$ 49.000,00 (Quarenta e nove mil reais) - impostos já incluídos

Dados cadastrais:

Comax Assessoria de Empresas Ltda.

Endereço – Rua São Bento, 365, 12º andar

Centro – São Paulo/SP

CEP – 01011-100

CNPJ – 60.911.864/0001-97

Site – [www.comax.com.br](http://www.comax.com.br)

Telefone – 11-5087-1800

Pessoa de Contato – Luciano Lisboa – [Luciano.lisboa@comax.com.br](mailto:Luciano.lisboa@comax.com.br)

Muito obrigado.

São Paulo 15 de maio de 2023



**Luciano Lisboa**

**Financeiro**

Comax Assessoria de Empresas Ltda.

(11) 5087-1800 | (11) 95530-6685 

[luciano.lisboa@comax.com.br](mailto:luciano.lisboa@comax.com.br)

<https://www.comax.com.br/>



En de mai. de 2023 às 20:19, Cotação <[cotacao@sergipegas.com.br](mailto:cotacao@sergipegas.com.br)> escreveu:

Prezado,

Solicitamos apresentar com **urgência** à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 16/05/2023 (Terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" "abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

## **1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS**

**OBS:** \* Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando.

\* Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é **dispensável** a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de **compra/contratação direta**;

Atenciosamente,



**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



---

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

## RE: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

Ter, 16/05/2023 08:54

Para: Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Prezado,

O prestador de serviço apresentou sua proposta para a realização dos serviços de apoio na prevenção à inadimplência e cobrança administrativa de inadimplentes dos usuários da SERGAS.

Todo a proposta deve estar de acordo com o "MEMORIAL DESCRITIVO" apresentado pela Companhia.

Em sua proposta a Facto (LF Assessoria e Cobranças Ltda) descreveu os serviços que serão executados, informando as ferramentas de cobrança e as ações de alerta de pendência financeira e negociação de débitos, com destaque para a atuação preventiva dos títulos a vencer e cobrança ativa dos títulos vencidos por períodos de 1 a 30 dias, 31 a 90 dias, 91 a 180 dias, 181 a 360 dias e acima de 361 dias.

A Facto (LF Assessoria e Cobranças Ltda) apresentou proposta que atende às necessidades da Companhia.

At.te,



**Iêdo Flávio de Andrade Filho**

Gerente Financeiro - GEFIN

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 85XX  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
www.sergipegas.com.br

---

**De:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

**Enviado:** 15 de maio de 2023 21:46

**Para:** Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

**Assunto:** Fwd: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Segue resposta aos questionamentos para emissão do parecer técnico.

Obter o [Outlook para iOS](#)

---

**De:** Ana Brown <ana.brown@factoassessoria.com.br>

**Enviado:** Monday, May 15, 2023 6:14:41 PM

**Para:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

**Cc:** Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

**Assunto:** RES: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Boa tarde!

O valor é mensal.

Duas PA's Fixas para realizar a cobrança e o preventivo.

Estamos abertos a negociação.

Um abraço,

**Ana Paula Brown**

Gerente Comercial

48 3198-8301 | 41 98728-6581



---

**De:** Fabio dos Santos Ramos [mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br]

**Enviada em:** segunda-feira, 15 de maio de 2023 17:49

**Para:** Ana Brown <ana.brown@factoassessoria.com.br>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

**Prioridade:** Alta

Favor responder o questionamento do solicitante interno.

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



---

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

**Enviado:** segunda-feira, 15 de maio de 2023 15:47

**Para:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

**Assunto:** RE: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Prezado Fábio,

O valor de R\$ 26.000,00 é mensal ou anual?

At.te,

At.te,



**Iêdo Flávio de Andrade Filho**

Gerente Financeiro - GEFIN

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 85XX

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)>

**Enviado:** 15 de maio de 2023 15:15

**Para:** Iêdo Flávio de Andrade Filho <[iedo.filho@sergipegas.com.br](mailto:iedo.filho@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Para parecer técnico da proposta.

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Ana Brown <[ana.brown@factoassessoria.com.br](mailto:ana.brown@factoassessoria.com.br)>

**Enviado:** segunda-feira, 15 de maio de 2023 15:12

**Para:** Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

---

**De:** Ana Brown [<mailto:ana.brown@factoassessoria.com.br>]

**Enviada em:** sexta-feira, 12 de maio de 2023 16:11

**Para:** 'cotacao@sergipegas.com.br' <[cotacao@sergipegas.com.br](mailto:cotacao@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

**Prioridade:** Alta

Boa tarde, Fabio.

Espero encontra-lo bem.

Primeiramente quero agradecer pela oportunidade que a Sergás nos deu de participar desta cotação.

Em anexo segue o documento de proposta, detalhando nosso trabalho.

Fico no aguardo do seu retorno e me coloco à disposição para eventuais dúvidas.

Um abraço e ótimo final de semana.

**Ana Paula Brown**

Gerente Comercial

48 3198-8301 | 41 98728-6581



**De:** Cotação <[cotacao@sergipegas.com.br](mailto:cotacao@sergipegas.com.br)>

**Enviada em:** terça-feira, 9 de maio de 2023 20:19

**Cc:** Suprimentos <[suprimentos@sergipegas.com.br](mailto:suprimentos@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

**Prioridade:** Alta

Prezado,

Solicitamos apresentar com **urgência** à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 16/05/2023 (Terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" "abaixo descritos" ou

"Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

1. **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS**

**OBS:** \* Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando.

\* Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é **dispensável** a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de **compra/contratação direta**;

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



---

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

## RE: ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

Qua, 17/05/2023 12:14

Para: Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Prezado,

O prestador de serviço apresentou sua proposta para a realização dos serviços de apoio na prevenção à inadimplência e cobrança administrativa de inadimplentes dos usuários da SERGAS.

Todo a proposta deve estar de acordo com o "MEMORIAL DESCRITIVO" apresentado pela Companhia.

Diante da proposta apresentada, a Salve Cobranças consegue atender às necessidades da Companhia.

At.te,



**Iêdo Flávio de Andrade Filho**

Gerente Financeiro - GEFIN

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 85XX  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

**Enviado:** 17 de maio de 2023 11:39

**Para:** Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

**Assunto:** ENC: ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

PARA PARACER TÉCNICO DA PROPOSTA REVISADA PELA 2ª VEZ.

Atenciosamente,



**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Jurídico Salve Cobranças <juridico@salvecobrancas.com>

**Enviado:** quarta-feira, 17 de maio de 2023 11:33

**Para:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

**Assunto:** Re: ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Bom dia, Fábio/Ledo.

Fazemos sim, trabalhamos com todos os vencimentos.

Segue régua alterada.

Com atenção,

---



**Jessica Alves**  
Diretora de Negócios

✉ [jessicaalves@salvecobrancas.com](mailto:jessicaalves@salvecobrancas.com)  
☎ (81) 9 9770-2997

Em 16/05/2023 19:00, Fabio dos Santos Ramos escreveu:  
Segue parecer técnico da proposta para providências.

Atenciosamente,



**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482, Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

**De:** Iedo Flávio de Andrade Filho <[iedo.filho@sergipegas.com.br](mailto:iedo.filho@sergipegas.com.br)>

**Enviado:** terça-feira, 16 de maio de 2023 18:58

**Para:** Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** RE: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Prezado,

O prestador de serviço apresentou sua proposta para a realização dos serviços de apoio na prevenção à inadimplência e cobrança administrativa de inadimplentes dos usuários da SERGAS.

Todo a proposta deve estar de acordo com o "MEMORIAL DESCRITIVO" apresentado pela Companhia.

Em sua proposta, a Salve Cobranças mostra ser uma empresa com experiência no mercado e apresenta uma proposta com ações de alerta de pendência financeira e negociação de débitos.

Porém, analisando a especificação dos serviços de prevenção da inadimplência, foi observado que a empresa programa as ações de cobrança a partir de 15 dias de atraso, quando, para SERGAS, é necessária a cobrança imediata ao vencimento da fatura, com cobranças diárias. Assim, as ações de cobrança deverão ocorrer diariamente, a partir do segundo dia de atraso, e não apenas a partir do 15º dia.

É importante que a Salve Cobranças informe se as ações de cobranças podem ser diárias e realizadas a partir do segundo dia de atraso, e não apenas a partir do 15º dia de atraso.

At.te,



**Iêdo Flávio de Andrade Filho**

Gerente Financeiro - GEFIN

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 85XX  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

**De:** Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)>

**Enviado:** 16 de maio de 2023 15:57

**Para:** Iêdo Flávio de Andrade Filho <[iedo.filho@sergipegas.com.br](mailto:iedo.filho@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Segue proposta retificada para parecer técnico.

Atenciosamente,



**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

**De:** Jurídico Salve Cobranças <[juridico@salvecobrancas.com](mailto:juridico@salvecobrancas.com)>

**Enviado:** terça-feira, 16 de maio de 2023 15:41

**Para:** Cotação <[cotacao@sergipegas.com.br](mailto:cotacao@sergipegas.com.br)>

**Cc:** Suprimentos <[suprimentos@sergipegas.com.br](mailto:suprimentos@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** Re: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Prezados(as), boa tarde.

Segue proposta alterada.

Com atenção,

---



[www.salvecobrancas.com.br](http://www.salvecobrancas.com.br)  
(81) 3071-5151

**Jessica Alves**  
Diretora de Negócios

[jessicaalves@salvecobrancas.com](mailto:jessicaalves@salvecobrancas.com)  
(81) 9 9770-2997

Em 15/05/2023 14:58, Jurídico Salve Cobranças escreveu:

Prezados(as), boa tarde. Tudo bem?

Conforme solicitado, segue em anexo nossa proposta de Serviço de Cobrança para SERGAS.

Sendo possível, poderemos agendar uma reunião presencial ou on-line para dirimir possíveis dúvidas, sugestões, ajustes, enfim, tudo o que considerarem pertinente.

Me coloco à total disposição.

Com atenção,

---

E 5/2023 20:19, Cotação escreveu:

Prezado,

Solicitamos apresentar com **urgência** à Sergipe Gás S/A - SERGAS, até **16/05/2023 (Terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" "abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

## 1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS

**OBS:** \* Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando.

\* Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é **dispensável** a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de **compra/contratação direta**;

Atenciosamente,



TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

## RE: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

Ter, 16/05/2023 15:35

Para: Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Prezado,

O prestador de serviço apresentou sua proposta para a realização dos serviços de apoio na prevenção à inadimplência e cobrança administrativa de inadimplentes dos usuários da SERGAS.

Todo a proposta deve estar de acordo com o "MEMORIAL DESCRITIVO" apresentado pela Companhia.

Em sua proposta a Sicol destacou que a realização dos serviços será modelada de acordo com a necessidade do cliente, nesse caso a SERGAS, procurando atender a real necessidade, a fim de entregar um serviço de performance. Descreveu as atividades de 1 (um) PA com dedicação exclusiva, das 9h às 17h, disponibilizando URA, portal de negociação, supervisor, monitor, 0800 sem custo adicional, ligações e SMS, negociador, relatórios gerenciais, gravação das conversas, envio de fatura via WhatsApp e integração com CRM da SERGAS.

A SICOL atende às necessidades da Companhia.

At.te,



**Iêdo Flávio de Andrade Filho**

Gerente Financeiro - GEFIN

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 85XX  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

**Enviado:** 16 de maio de 2023 15:14

**Para:** Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Para parecer técnico da proposta.

Atenciosamente,



**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Marcus Vinicius\_Sicol <marcus@sicol.com.br>

**Enviado:** terça-feira, 16 de maio de 2023 14:37

**Para:** Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

**Cc:** Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>

**Assunto:** RES: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Boa Tarde !

Segue proposta conforme solicitado, dúvidas ao dispor.

Att,.



---

**De:** Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

**Enviada em:** terça-feira, 9 de maio de 2023 20:19

**Cc:** Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>

**Assunto:** Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

**Prioridade:** Alta

Prezado,

Solicitamos apresentar com **urgência** à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 16/05/2023 (Terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" "abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

1. **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS**

**OBS:** \* Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando.

\* Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é **dispensável** a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de **compra/contratação direta**;

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



---

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

## RE: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

Sex, 19/05/2023 15:05

Para: Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Prezado,

O prestador de serviço apresentou sua proposta para a realização dos serviços de apoio na prevenção à inadimplência e cobrança administrativa de inadimplentes dos usuários da SERGAS.

Todo a proposta deve estar de acordo com o "MEMORIAL DESCRITIVO" apresentado pela Companhia.

Diante da proposta apresentada, a Solucob consegue atende às necessidades da Companhia.

At.te,



**Iêdo Flávio de Andrade Filho**

Gerente Financeiro - GEFIN

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482, Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 85XX  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

**Enviado:** 18 de maio de 2023 14:42

**Para:** Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Segue proposta retificada para emissão de parecer técnico.

Atenciosamente,



**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482, Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Marcelo Santana <marcelo@solucob.com>

**Enviado:** quinta-feira, 18 de maio de 2023 13:48

**Para:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

**Assunto:** RES: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Boa tarde,

Segue proposta retificada conforme solicitado.

Marcelo Santana

Diretor executivo | Salvador - Ba

(71) 98368-6788

[www.solucob.com](http://www.solucob.com)



(71) 3218.5221

[www.SOLUCOB.com](http://www.SOLUCOB.com)



---

**De:** Fabio dos Santos Ramos [mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br]

**Enviada em:** terça-feira, 16 de maio de 2023 19:09

**Para:** Marcelo Santana

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

**Prioridade:** Alta

Segue parecer técnico para providências

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de

Suprimentos - CAAS



---

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482, Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Iêdo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

**Enviado:** terça-feira, 16 de maio de 2023 09:19

**Para:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

**Assunto:** RE: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Prezado,

Proposta não atende ao especificado no Termo de Referência.

Favor, solicitar retificação da proposta para valor fixo mensal para a prestação do serviço.

At.te,

**Iêdo Flávio de Andrade Filho**

Gerente Financeiro - GEFIN



---

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482, Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 85XX

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

**Enviado:** 15 de maio de 2023 16:05

**Para:** Iêdo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Para parecer técnico.

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de

Suprimentos - CAAS



---

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482, Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

**De:** Marcelo Santana <marcelo@solucob.com>  
**Enviado:** segunda-feira, 15 de maio de 2023 16:02  
**Para:** Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>  
**Cc:** Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>  
**Assunto:** RES: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Boa tarde, Fábio!

Anexo a este, proposta de prestação de serviços conforme solicitado. Estamos ao inteiro dispor para esclarecimentos diante ao imposto em proposta/portfólio.

Desde já, grato pela disponibilidade.

Marcelo Santana  
Diretor executivo | Salvador - Ba  
(71) 98368-6788  
[www.solucob.com](http://www.solucob.com)



**De:** Cotação [mailto:cotacao@sergipegas.com.br]  
**Enviada em:** terça-feira, 9 de maio de 2023 20:19  
**Cc:** Suprimentos  
**Assunto:** Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS  
**Prioridade:** Alta

Prezado,

Solicitamos apresentar com **urgência** à Sergipe Gás S/A - SERGAS, até **16/05/2023 (Terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" "abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

## 1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS

**OBS:** \* Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando.

\* Ressaltamos que, conforme estabelece o art. 29, II, da Lei nº 13.303/2016, é **dispensável** a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de **compra/contratação direta**:

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**  
Coordenador de Apoio Adm. e de  
Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)



**COMO** 

**AUMENTAR**

**AS VENDAS**

**E ELIMINAR A**

**INADIMPLÊNCIA?**

**DESCUBRA**

**AGORA.**



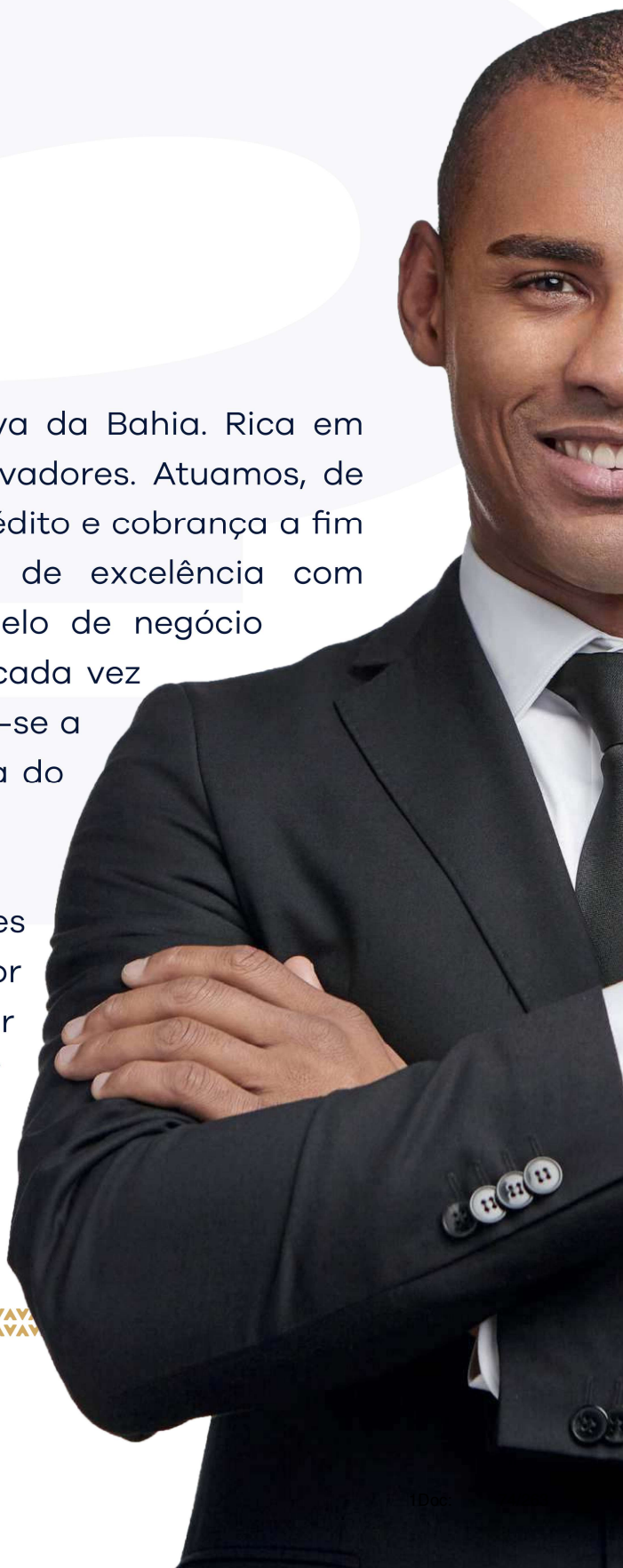
S



# QUEM SOMOS

A empresa de cobrança mais assertiva da Bahia. Rica em recursos tecnológicos e processos inovadores. Atuamos, de forma integrada por todo o ciclo de crédito e cobrança a fim de prestar um serviço completo e de excelência com resultados de altíssimo nível. O modelo de negócio inovador e eficaz adotado, nos deixa cada vez mais próximo do nosso objetivo: tornar-se a melhor empresa de crédito e cobrança do Brasil.

Destacamos-nos por oferecer soluções eficientes e seguras para uma melhor concessão de crédito, por possuir eficácia na gestão do contas a receber e assertividade no processo de recuperação de crédito/cobrança.





# VANTAGENS COMPETITIVAS

- Especialistas em cobrança;
- Acompanhamento de todas as cobranças em tempo real;
- Cobrança em todo território nacional;
- Pagamento diretamente na conta do credor;
- Selo de segurança Microsoft;
- Bina inteligente;
- Acesso às gravações de contatos;
- Alta capacidade de higienização de dados.

## ANÁLISE DE CRÉDITO

Contamos com um time de especialistas em análise de crédito, aliados a ferramentas inteligentes e capazes de realizar uma análise de crédito eficaz e segura, preservando assim, a saúde financeira do seu negócio, por meio da elaboração de estratégias que contribuem na redução da inadimplência e que evitam impactos no fluxo de caixa da empresa. A análise de crédito garante mais segurança para o financeiro, permitindo melhores resultados no crescimento do seu negócio.







## Proc. Administrativo 1.059/2023



De: **Luiz Filipe Feitosa Menezes Macedo** Setor: **GEFIN - Gerência Financeira**  
Para: **CAAS - Coordenação de Apoio Administrativo e de Suprimentos**  
Assunto: **PC 2990 - Serviços de Cobrança**

Aracaju/SE, 05 de Maio de 2023

Prezado,

Informo que existe uma nova solicitação de compra cadastrada no ERP de número: **2990**

—  
**Luiz Filipe Feitosa Menezes Macedo**  
*Assistente Organizacional - GERAD*

Av. Empresario José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 8567  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

Sergipe Gás S/A - Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco. Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640 • 1Doc •  
[www.1doc.com.br](http://www.1doc.com.br)

Impresso em 09/05/2023 20:20:09 por Fabio Dos Santos Ramos - Analista Organizacional - Administrador (matrícula 0003)

"As críticas são a motivação para o sucesso." - *Vitorio Furusho*

1Doc

## Re: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Luciano Antonio de Aguiar Lisboa <[luciano.lisboa@comax.com.br](mailto:luciano.lisboa@comax.com.br)>

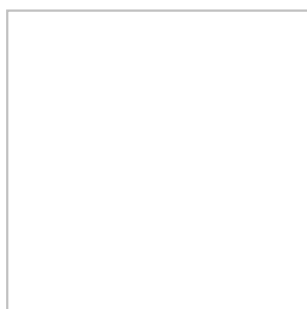
Seg, 15/05/2023 16:12

Para: Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)>

Boa tarde!

Custo total anual.

Abraços.



**Luciano Lisboa**

**Financeiro**

Comax Assessoria de Empresas Ltda.

(11) 5087-1800 | (11) 95530-6685 ☐

[luciano.lisboa@comax.com.br](mailto:luciano.lisboa@comax.com.br)

<https://www.comax.com.br/>



Em seg., 15 de mai. de 2023 às 10:42, Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)> escreveu:

Favor responder o questionamento do solicitante interno.

Atenciosamente,



**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482, Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Iedo Flávio de Andrade Filho <[iedo.filho@sergipegas.com.br](mailto:iedo.filho@sergipegas.com.br)>

**Enviado:** segunda-feira, 15 de maio de 2023 10:36

**Para:** Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** RE: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Prezado Fábio,

O valor de R\$ 49.000,00 é mensal ou anual?

At.te,

**Iêdo Flávio de Andrade Filho**

Gerente Financeiro - GEFIN

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 85XX  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)>

**Enviado:** 15 de maio de 2023 10:24

**Para:** Iêdo Flávio de Andrade Filho <[iedo.filho@sergipegas.com.br](mailto:iedo.filho@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Para parecer técnico da proposta.

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Luciano Antonio de Aguiar Lisboa <[luciano.lisboa@comax.com.br](mailto:luciano.lisboa@comax.com.br)>

**Enviado:** segunda-feira, 15 de maio de 2023 09:01

**Para:** Cotação <[cotacao@sergipegas.com.br](mailto:cotacao@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** Re: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

À

Sergipe Gás S.A.- SERGAS

Bom dia!

Apresentamos nossa proposta para realização dos **Serviços de apoio na prevenção à inadimplência e cobrança administrativa de inadimplentes da carteira de clientes da SERGAS**, conforme previsto no “**MEMORIAL DESCRITIVO**” apresentado.

➤ Valor total do contrato – R\$ 49.000,00 (Quarenta e nove mil reais) - impostos já incluídos

Dados cadastrais:

Comax Assessoria de Empresas Ltda.

Endereço – Rua São Bento, 365, 12º andar

Centro – São Paulo/SP

CEP – 01011-100

CNPJ – 60.911.864/0001-97

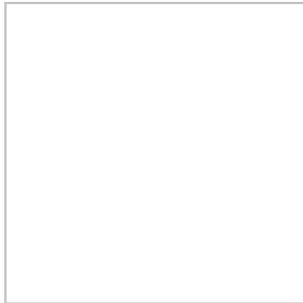
Site – [www.comax.com.br](http://www.comax.com.br)

Telefone – 11-5087-1800

Pessoa de Contato – Luciano Lisboa – [Luciano.lisboa@comax.com.br](mailto:Luciano.lisboa@comax.com.br)  
Celular 11-95530.6685

Muito obrigado.

São Paulo 15 de maio de 2023



**Luciano Lisboa**

**Financeiro**

Comax Assessoria de Empresas Ltda.

(11) 5087-1800 | (11) 95530-6685 ☐

[luciano.lisboa@comax.com.br](mailto:luciano.lisboa@comax.com.br)

<https://www.comax.com.br/>



En de mai. de 2023 às 20:19, Cotação <[cotacao@sergipegas.com.br](mailto:cotacao@sergipegas.com.br)> escreveu:

Prezado,

Solicitamos apresentar com **urgência** à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 16/05/2023 (Terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" "abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

## **1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS**

**OBS:** \* Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando.

\* Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é **dispensável** a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de **compra/contratação direta**;

Atenciosamente,



**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS

---

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

# PROPOSTA CONTRATAÇÃO



# FORMAÇÕES INICIAIS

Com mais de 20 anos de experiência no mercado de cobrança de crédito, desenvolvemos um método de cobrança extrajudicial com alto padrão de ação e recebimento rápido.

## ICIPANTE:

ATIVIDADES DE COBRANÇA  
ORMAÇÕES CADASTRAIS LTDA

## EREÇO SEDE:

a Angustura, 126,  
205/206. Aflitos. Recife/PE.  
2050-340

## R:

ria Administrativa  
nceira

## NOME FANTASIA:

SALVE COBRANÇAS

## CONTATOS:

(81) 3071 5151/(81) 9 9770 2997

## E-MAIL:

[juridico@salvecobrancas.com.br](mailto:juridico@salvecobrancas.com.br)

## RESPONSÁVEL

Jessica Alves Silva  
CPF: 055.236.874-13  
RG: 6399673

# CODA CONTRATAÇÃO

de prestação de serviço de apoio  
ção à inadimplência e cobrança  
tiva da inadimplência da carteira  
s.

# EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

dados em conformidade com o vencimento de cada fase de vencimento as estratégias de s também mudam.

## ÇÕES

da poderá acessar as informações relativas débito através de acesso disponibilizado tante.

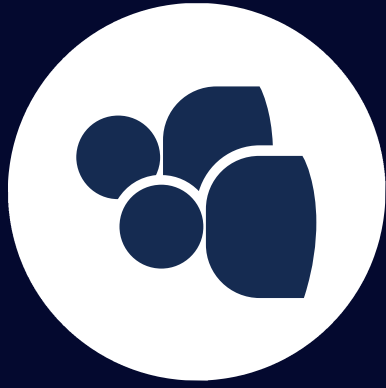
# SISTEMA SALVE COBRANÇAS

Utilizamos o que há de mais moderno em tecnologia para atingirmos o melhor resultado na recuperação dos clientes inadimplentes

# ROL DE DADESSALVE ANÇAS

- Cobrança extrajudicial
- Cobrança judicial (quando necessário);
- Análise de contratos compra e venda, com e contencioso;
- Combate e prevenção vendas fraudulentas
- Mediação de conciliação dívida extrajudicial.

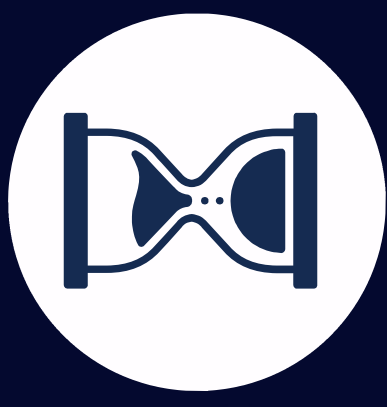
# DA ANÁLISE DO PERFIL DE INADIMPLÊNCIA



PESSOA FÍSICA  
ou JURÍDICA



TICKET MÉDIO  
DE VENDA



IDADE DA  
DÍVIDA

Enviaremos quinzenalmente para acompanhar os clientes que estejam em situação de acordo de pagamento e os que porventura ainda não estiverem negociados como, suas causas e o necessário.

# LIHORIA CONTÍNUA – MENS

o de ação para diagnósticos identificados  
processo de cobrança da inadimplência

mplo: determinadas situações podem e  
sociadas na fase da concessão do crédito

# EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

De 31 a 60  
dias de atraso



## AÇÕES

- Envio de SMS;
- Envio de e-mails;
- Contato por telefone e WhatsApp;
- Envio de notificação extrajudicial I;
- Atuação da área de localização se necessário;
- Negativação/protestos: (ação da SEPCÁS)

De 61 a 120  
dias de atraso



## AÇÕES

- Envio de SMS;
- Envio de e-mails;
- Contato por telefone e WhatsApp;
- Envio de notificação, extrajudicial I e notificação II (possível protesto para fins falimentares)



## AÇÕES

- Envio de SMS;
- Envio de e-mails;
- Contato por telefone e WhatsApp;
- Atuação da área de localização se necessário;
- Negativação/protestos: (ação da SEPCÁS)

e durante a *fase negociada* se faz necessário o levantamento de dados, seja para localizar os contatos telefônicos, endereços físicos e telefônicos, bem como, se necessário identificar o responsável de FATO da empresa ou da entidade, uma vez que o responsável nem sempre responde exatamente ao CNPJ/CPF fatu-

# EFICACIA DOS SERVIÇOS RANÇA ADMINISTRATIVA

## ÇÃO DO NTO SERGÁS

alizados  
cessário notificar  
da suspensão do  
to.

ÇÃO DE DÉBITO  
com as instruções.

## DAS EVIDÊNCIAS DA NE

- Áudio/solicitação es  
e termo de acordo;
- Atualização cadastr
- Envio das informaçõ  
documentos para  
conclusão do pagam

# MENTO RECEPTIVO SERGÁS | SALVE COBRANÇAS

ações, WhatsApp e e-mail direcionado a um profissional do canal de atendimento, de modo a atender todas as realizadas pelos clientes.

## ÇÕES SERGÁS E SALVE COBRANÇAS

quinzenais e mensais sempre que necessário.

## A SALVE COBRANÇAS

temos acesso em tempo real e integral ao nosso sistema de acompanhamento das cobranças e emissão de relatórios

# MANEJO – CONTROLE DE S INSTALAÇÕES

A permissão de acesso ao pessoal das instalações caso necessário, onde serão prestados os serviços, até o término do contrato, devidamente identificados.

## ALIZAÇÃO

A execução contratual será gerenciada pela empresa contratante - GEFIN e fiscalizada pela Comissão de Atendimento ao Cliente - COATEC.

# PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Na execução do contrato, caso seja identificada a finalidade de tratamento de dados pessoais de titular de contrato de prestação de serviços, as partes deverão observar a Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), comprometendo-se a proteger e tratar os dados pessoais de acordo com a finalidade estrita e necessariamente para a execução do contrato e para os fins que se destinam.

# ÇÃO DE ACOMPANHAMENTO MPENHO

acompanhamento e controle dos serviços  
s, a SERGAS e a CONTRATADA poderão  
ano de reuniões, que poderão ocorrer na  
RGAS ou remotamente.

vigência do contrato será de 12 (doze) meses,  
a emissão da Ordem de Serviços pela SERGAS  
er prorrogadas de acordo com as disposições

# PROPOSTA COMERCIAL

## COBRANÇA REALIZADA EM ATÉ 30 DIAS

| PERÍODO DE VENCIMENTO | Até 15 dias    | 16 a 30 dias  | 31 a 60 dias  | 61 a 90 dias  |
|-----------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| TOTAL EM ABERTO       | R\$ 681.321,06 | R\$ 11.500,00 | R\$ 88.055,32 | R\$ 27.336,95 |
| MÉDIA RECUPERAÇÃO     | R\$ 476.924,74 | R\$ 6.900,00  | R\$ 51.952,63 | R\$ 13.395,10 |
| MÉDIA PERCENTUAL      | 70% a 80%      | 60% a 69%     | 50% a 59%     | 40% a 49%     |

|                  |                |
|------------------|----------------|
| TOTAL EM ABERTO  | R\$ 808.213,33 |
| TOTAL RECUPERADO | R\$ 549.172,47 |

REMUNERAÇÃO FIXA - MENSAL SALVE COBRANÇAS R\$ 15.000,00

em aberto será analisada suas causas e traçaremos estratégias específicas para a recuperação dos valores recuperados baseado na régua de atraso de acordo com o histórico de recebimentos.



[@SALVECOBRANCAS](#)

CLIQUE AQUI E SAIBA MAIS SOBRE A SALVE COBRANCAS

# PROPOSTA COMERCIAL

## RFP - Sergás

**Criciúma, 12 de maio de 2023**

**Solicitante: Sergás - Sergipe Gás**

**A/C:**

Setor: Diretoria Administrativa e Financeira

Responsável: Lauro Daniel Beisl Perdiz

Cargo: Diretor Administrativo e Financeiro

Data Desejada para Início dos Serviços: julho/2023.

**1.Dados cadastrais de sua empresa:**

1. Razão social:

**LF Assessoria e Cobrança Ltda.;**

2. Endereço de sua sede:

**R. Melvin Jones, 100 - Centro, Criciúma - SC, 88802-230**

3. Endereço de todas as filiais nas quais os serviços serão prestados:

**Rua Desembargador Pedro Silva, 153 Pavimento 01 e 02, Comercário – Criciúma – SC**

## 2. Descrição de todos os serviços prestados por sua empresa:

Utilizaremos profissionais CLT'S competentes e de experiência reconhecida, além de técnicas legalmente aceitas.

### 2.1 Descrição das etapas do processo de execução:

✓ Tratamento após o recebimento da carteira:

1. Cliente nos envia o borderô em layout para importação;
2. Setor de Cadastro ajusta o layout e faz a importação;
3. Emite o borderô de entrada e libera para conferência;
4. Após conferido o borderô é liberado para distribuição de carteira;
5. A distribuição dos contratos é feita para os negociadores que ficarão responsáveis;
6. Roda o Discador na base geral para medir a taxa de atendimento;
7. Faz a reciclagem do discador e roda novamente;
8. Após rodagem do discador automático, fazemos a higienização de base de dados;
9. Rodamos novamente o Discador com a Base Higienizada;
10. Após a reciclagem do discador já higienizado trabalhamos manual;
11. Com os trabalhos manuais segmentamos as carteiras por faixa de atraso ou valores, conforme as nomenclaturas adotadas internamente, para medir os índices de assertividade nos recebimentos.

A vencer: PREVENTIVO

1 a 30 dias - IRREGULAR

31 a 90 dias - FLEX

91 a 180 - MOROSO 01

181 a 360 - MOROSO 02

361 acima - PREJUÍZO

12.Envio de WhatsApp;

13.Envio de SMS em lote;

14.Envio de e-mails em campanhas de envio em lote;

15.Pesquisas mais analíticas e assertivas;

16. . Possuímos a central de 0800 receptivo e Ura Inteligente que dispara ligações de forma estratégica;

17.URA inteligente.

Deste modo, após a carteira ter sido rodada completamente, podemos ter uma análise geral e com isso sabemos de que forma tratar os casos para campanha de descontos de forma que seja mais assertiva.

**PREVENTIVO:** Orientando o planejamento financeiro do devedor para que esse possa cumprir com o acordado dentro do prazo estipulado, com o principal objetivo de evitar a inadimplência.

Nesse caso a cobrança é feita de forma informativa, lembrando o devedor de seu débito em questão, e por isso até mesmo devedores sugerem esse tipo de serviço para as empresas, não se sentindo intimidados pelo serviço.

Nessa abordagem consultiva e informativa utilizamos de recursos como: SMS – E-

MAIL – WHATSAPP e até mesmo uma LIGAÇÃO na data do vencimento do título.

- . Sugerimos praticar esse serviço informativo em D-5 (Cinco dias antes do vencimento do título).

**IRREGULAR:** Nesta faixa são os casos que devem a partir do dia seguinte de vencimento até 30 dias, são tratados com abordagens mais amigáveis porem já passando as consequências da não regularização.

**FLEX –** Abordagens iniciais amigáveis onde os títulos possuem vencimento até D + 90. É nessa fase que indicamos abordar o cliente como uma extensão da empresa, apresentando-se nas ligações como sendo do departamento financeiro ou contas a receber da JJGC. (Podemos construir juntos um Script que melhor se adapte à sua necessidade)

**MOROSO 1 –** Abordagens amigáveis, porém mais incisivas onde os títulos possuem vencimento superior a D + 90. Nessa fase podemos continuar como JJGC ou já nos identificarmos como sendo da cobrança terceirizada FACTO.

**MOROSO 2 –** Abordagens incisivas, diretas e com linguajar mais jurídico, precisamos ser rápidos nessa fase para não onerar para empresa tal prejuízo com ações jurídicas ou perdas. Nessa fase encontram-se títulos superior a D + 180.

Nesse caso sugerimos a apresentação como terceirizada FACTO ou até mesmo setor jurídico da empresa JJGC.

## 2.2 Ferramentas utilizadas na cobrança:

- Cobrança digital, em paralelo com as ligações
- (SMS – WhatsApp – E-mail - URA)
- Gestores e Negociadores altamente treinados e qualificados, buscando sempre o padrão de excelência. Os Gestores ainda contam com uma ferramenta específica que permitem fazer parte da negociação em conjunto com o negociador e devedor, este intermediando em negociações mais complexas.
- Pagamentos através de boletos – Transferências – Cartões Débitos, Créditos e PIX.
- Cobrança transparente através do acesso ao portal de atendimento do seu cliente, com apenas um click: login e senha
- Portal de Relacionamento com o cliente: após parametrização do sistema de acordo com sua necessidade, você determina como o cliente deve pagar seu título e sempre que necessário, se for algo específico entraremos em contato com você através do canal que a JJGC determinar.
- Serviço Automatizado: Integração dos Sistemas para envio da Remessa e Arquivo retorno para baixa automática. Sugerimos nesse momento D + 10 após a efetivação do protesto.
- Higienização: Atualização de base e validação de dados cadastrais dos devedores.
- DASHBOARD – Tenha total controle com gestão da cobrança através desse acesso.
- Setor Control Desk – Setor especializado em fazer a gestão das filas da operação, avaliando métricas e monitorando o planejamento estratégico das ações.
- Serviço Automatizado: Integração dos Sistemas para envio da Remessa e Arquivo retorno para baixa automática.
- Novo Discador: Migração do sistema de telefonia para um novo sistema que proporciona mais flexibilidade para implementações estratégicas de cobrança e estabilidade da operação.
- Ligações 100 % Gravadas e auditadas

- **Segurança da Informação:** Investimento contínuo em tecnologia e atualização constante de sistemas e processos para garantir a segurança das informações através do site backup, data center espelhado, antivírus e implementação de políticas de segurança, com isso impedindo o ataque de Hackers e outras formas de invasão de rede.

## 2.3 Informações técnicas da empresa:

Anexo I – Informações Técnicas

## 2.4 Prazo de execução:

A partir da assinatura do contrato, podemos iniciar o processo de cobrança imediatamente.

## 3. Principais Clientes:

- ✓ TIM Brasil SA
- ✓ Cooperativa de Crédito Sicoob
- ✓ Banco da Família
- ✓ Betha Sistemas
- ✓ Agibank

#### 4. Proposta de Valores:

##### 1) Remuneração PA Fixa Extrajudicial: (Valores)

| Quantidade          | Valor         |
|---------------------|---------------|
| 2 <u>PA's</u> Fixas | R\$ 26.000,00 |

- O valor acima contempla duas PA's:  
01 para alerta de pendência financeira  
01 para Negociação de débitos

\*Estamos abertos a negociações de valores.

#### 5. Responsável pela RFP da Sergás

- ✓ Ana Paula Brown  
[ana.brown@factoassessoria.com.br](mailto:ana.brown@factoassessoria.com.br)  
(41) 98728-6581

#### 6. Contato do representante legal da Facto Assessoria e Cobrança Ltda.:

- ✓ Gislaine Leopoldo  
[gislaine.leopoldo@factoassessoria.com.br](mailto:gislaine.leopoldo@factoassessoria.com.br)  
(48) 99980-3004

#### 7. Anexos:

7.1- Anexo I – INFORMAÇÕES TÉCNICAS

7.2 – Anexo VII – POLÍTICA DE LGPD

# Proposta Comercial

**Proposta: 0010/2023**

A/c: Sr<sup>a</sup> Lauro Daniel Beisl Perdiz

**Sergipe Gás S/A**

**Data da Emissão: 16/05/2023**

## Proposta JS Cobranças e Serviços

**Js Cobranças e Serviços Ltda.**

**CNPJ: 22.222.862.0001-00**

**Rua João Pessoa N 71 Sala 405**

**Centro Aracaju-Se**

**CEP: 49010-130**

Inicialmente agradecemos a oportunidade de apresentarmos nossas soluções. O Call center é um dos fatores estratégicos para o crescimento de uma empresa, independentemente do porte e segmento, podendo atuar em várias áreas, como:

- SAC ou Central de Relacionamento;
- Ouvidoria;
- Help Desk;
- Telemarketing;
- Assessoria de Recuperação de Crédito;
- Central de Vendas.

Importante salientar que nossas soluções são modeladas de acordo com a necessidade de nossos clientes e parceiros. Procuramos assim entender qual a real função e necessidade afim de entregar um serviço de alta performance.

Conte com a Sicol como parceira para o seu sucesso!

### **1. Cronograma**

O cronograma de implantação detalhado deste projeto, deverá ser alinhado por ambas as partes após o aceite da proposta comercial apresentada.

### **2. Infraestrutura de Hardware e Software**

São responsabilidade das partes:

**Sicol:** Infraestrutura de servidores, computadores e derivados para o desenvolvimento do trabalho;

**Sicol:** Direitos trabalhistas de funcionários destinados ao desenvolvimento do trabalho;

**Contratante:** Disponibilizar remessas em layouts pré-estabelecidos na implantação;

### 3. Precificação

Remuneração para 1 (uma) PA exclusiva (posição de atendimento) de 9:00 as 17:12

Que terá as funcionalidades abaixo:

- Ura ativa para lembrar os clientes o dia de vencimento
- Portal de negociação online, onde o cliente poderá negociar, emitir segunda via de boleto.
- Um Supervisor
- Um monitor de qualidade
- 0800 para ligações dos clientes sem custo adicional
- Ligações ativas e SMS inclusos
- Um negociador / operador
- Relatórios gerenciais da Carteira
- 100% das ligações gravadas
- Integração com o CRM contratante para envio de emails
- Emissão de faturas via Whatsapp

### 4. Recebimentos

Conforme descrito no item 3.

O valor será fixo mensal R\$ 7.200,00 ( sete mil e duzentos reais).

### 5. Validade da Proposta

As condições e valores apresentados neste documento possuem validade de 30 dias a partir da data de emissão.

## **6. Aceite da Proposta**

O aceite desta proposta, poderá ser dado via e-mail ou através de um contato formal. Sendo assim, após o aceite desta proposta, enviaremos o contrato via e-mail para análise, assinatura e devolutiva.

Obs: Podemos automatizar todos o fluxo de envio de faturas antes mesmo do cliente atrasar.

Marcus Vinicius  
Diretor Operacional & Financeiro.  
marcus@sicol.com.br – (79) 98109-1742

## RES: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Ana Brown <ana.brown@factoassessoria.com.br>

Seg, 15/05/2023 18:14

Para: Fabio dos Santos Ramos <fabio.ramos@sergipegas.com.br>

Cc: Iedo Flávio de Andrade Filho <iedo.filho@sergipegas.com.br>

Boa tarde!

O valor é mensal.

Duas PA's Fixas para realizar a cobrança e o preventivo.

Estamos abertos a negociação.

Um abraço,

---

**De:** Fabio dos Santos Ramos [mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br]

**Enviada em:** segunda-feira, 15 de maio de 2023 17:49

**Para:** Ana Brown <ana.brown@factoassessoria.com.br>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

**Prioridade:** Alta

Favor responder o questionamento do solicitante interno.

Atenciosamente,



**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS

---

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435

---

**De:** Iedo Flávio de Andrade Filho <[iedo.filho@sergipegas.com.br](mailto:iedo.filho@sergipegas.com.br)>

**Enviado:** segunda-feira, 15 de maio de 2023 15:47

**Para:** Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** RE: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Prezado Fábio,

O valor de R\$ 26.000,00 é mensal ou anual?

At.te,

At.te,

**Iêdo Flávio de Andrade Filho**

Gerente Financeiro - GEFIN

---

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 | RAMAL: 85XX

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)>

**Enviado:** 15 de maio de 2023 15:15

**Para:** Iedo Flávio de Andrade Filho <[iedo.filho@sergipegas.com.br](mailto:iedo.filho@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Para parecer técnico da proposta.

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



---

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

---

**De:** Ana Brown <[ana.brown@factoassessoria.com.br](mailto:ana.brown@factoassessoria.com.br)>

**Enviado:** segunda-feira, 15 de maio de 2023 15:12

**Para:** Fabio dos Santos Ramos <[fabio.ramos@sergipegas.com.br](mailto:fabio.ramos@sergipegas.com.br)>

**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

---

**De:** Ana Brown [<mailto:ana.brown@factoassessoria.com.br>]  
**Enviada em:** sexta-feira, 12 de maio de 2023 16:11  
**Para:** 'cotacao@sergipegas.com.br' <[cotacao@sergipegas.com.br](mailto:cotacao@sergipegas.com.br)>  
**Assunto:** ENC: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS  
**Prioridade:** Alta

Boa tarde, Fabio.  
Espero encontra-lo bem.

Primeiramente quero agradecer pela oportunidade que a Sergás nos deu de participar desta cotação.

Em anexo segue o documento de proposta, detalhando nosso trabalho.

Fico no aguardo do seu retorno e me coloco à disposição para eventuais dúvidas.

Um abraço e ótimo final de semana.

---

**De:** Cotação <[cotacao@sergipegas.com.br](mailto:cotacao@sergipegas.com.br)>  
**Enviada em:** terça-feira, 9 de maio de 2023 20:19  
**Cc:** Suprimentos <[suprimentos@sergipegas.com.br](mailto:suprimentos@sergipegas.com.br)>  
**Assunto:** Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS  
**Prioridade:** Alta

Prezado,  
Solicitamos apresentar com **urgência** à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 16/05/2023 (Terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" "abaixo descritos" ou

"Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;

- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

## 1. **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS**

**OBS:** \* Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando.

\* Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é **dispensável** a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de **compra/contratação direta**;

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS

---

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

## Re: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Jurídico Salve Cobranças

Ter, 16/05/2023 15:42

Para: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Cc: Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>

📎 1 anexos (3 MB)

Proposta para contratação - Salve Cobranças (2).pdf;

Prezados(as), boa tarde.

Segue proposta alterada.

Com atenção,

---



Em 15/05/2023 14:58, Jurídico Salve Cobranças escreveu:

Prezados(as), boa tarde. Tudo bem?

Conforme solicitado, segue em anexo nossa proposta de Serviço de Cobrança para SERGAS.

Sendo possível, poderemos agendar uma reunião presencial ou on-line para dirimir possíveis dúvidas, sugestões, ajustes, enfim, tudo o que considerarem pertinente.

Me coloco à total disposição.

Com atenção,

---



Em 09/05/2023 20:19, Cotação escreveu:

Prezado,

Solicitamos apresentar com **urgência** à Sergipe Gás S/A - SERGAS, até **16/05/2023 (Terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" "abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

## 1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS

**OBS:** \* Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando.

\* Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de compra/contratação direta;

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco  
Bairro Farolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

## RES: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Marcus Vinicius\_Sicol <marcus@sicol.com.br>

Ter, 16/05/2023 14:37

Para: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Cc: Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>

📎 1 anexos (359 KB)

Modelo de Proposta Sergas 0102023.pdf;

Boa Tarde !

Segue proposta conforme solicitado, dúvidas ao dispor.

Att,.



**De:** Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

**Enviada em:** terça-feira, 9 de maio de 2023 20:19

**Cc:** Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>

**Assunto:** Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

**Prioridade:** Alta

Prezado,

Solicitamos apresentar com **urgência** à Sergipe Gás S/A - SERGAS, **até 16/05/2023 (Terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" "abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);

- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

1. **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS**

**OBS:** \* Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando.

\* Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de compra/contratação direta;

Atenciosamente,

**Fábio dos Santos Ramos**

Coordenador de Apoio Adm. e de Suprimentos - CAAS



Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto Franco

Bairro Farolândia, Aracaju-SE - CEP 49030-640

TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435

SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976

[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

## RES: Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

Marcelo Santana <marcelo@solucob.com>

Seg, 15/05/2023 16:04

Para: Cotação <cotacao@sergipegas.com.br>

Cc: Suprimentos <suprimentos@sergipegas.com.br>

📎 3 anexos (12 MB)

Chamada - SERGAS.pdf; Portfolio-Digital- Solucob.pdf; Proposta - SERGAS.pdf;

Boa tarde, Fábio!

Anexo a este, proposta de prestação de serviços conforme solicitado. Estamos ao inteiro dispor para esclarecimentos diante ao imposto em proposta/portfólio.

Desde já, grato pela disponibilidade.

Marcelo Santana

Diretor executivo | Salvador - Ba

(71) 98368-6788

[www.solucob.com](http://www.solucob.com)



**De:** Cotação [mailto:cotacao@sergipegas.com.br]

**Enviada em:** terça-feira, 9 de maio de 2023 20:19

**Cc:** Suprimentos

**Assunto:** Cotação Serviço de Cobrança - SERGAS

**Prioridade:** Alta

Prezado,

Solicitamos apresentar com **urgência** à Sergipe Gás S/A - SERGAS, até **16/05/2023 (Terça-feira) às 17:00hs**, seus melhores preços para fornecimento dos "Materiais" ou "Serviços" "abaixo descritos" ou "Conforme documentos anexados, incluindo:

- A proposta deverá conter todos os Dados Cadastrais, como também preços em reais, incluindo todos os impostos incidentes;
- Prazo de pagamento de até 10 (dez) dias corridos, contados à partir da chegada do produto na dependência da SERGAS;
- Informar prazo de entrega dos materiais e/ou conclusão dos serviços em dias corridos;
- Modalidade de entrega CIF-DESTINATÁRIO, inclusive carregamento e descarregamento (CEP 49030-640);
- Será exigida a emissão de Nota Fiscal Eletrônica e impressão do documento Auxiliar da NFe;
- Serão exigidas as Certidões Negativas (CND's) UNIÃO e FGTS, na contratação de serviços e no pagamento das compras acima de R\$ 1.000,00;

### 1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE APOIO NA PREVENÇÃO À INADIMPLÊNCIA E COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CLIENTES DA SERGAS – SERGIPE GÁS

**OBS:** \* Não havendo interesse e/ou impossibilidade favor responder o email comunicando.

\* Ressaltamos que, conforme estabelece o art.29, II, da Lei nº 13.303/2016, é dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista para serviços e compras de valor até R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), desta forma podendo ser feita através de compra/contratação direta;

Atenciosamente,

 **Fábio dos Santos Ramos**  
Coordenador de Apoio Adm. e de  
Suprimentos - CAAS

Av. Empresário José Carlos Silva, 2482. Cj. Augusto  
Franco  
Bairro Fardolândia. Aracaju-SE - CEP 49030-640  
TEL.: (79) 3243-8500 / 99988-6435  
SAC: 0800 284 5236 | Plantão 24h: 0800 284 7976  
[www.sergipegas.com.br](http://www.sergipegas.com.br)

SERGIPE GAS S/A - SERGAS

SOLICITAÇÃO DE COMPRAS

Requisitante: 00002990 a 00002990  
Solicitação: 00002990 a  
Emissão: a  
Liberação: a  
Situação Solic.: Todas

Pirâmide

| Item                                                                                                                                                                                                                                                | Requisitante<br>Produto /Complemento/ Descrição Auxiliar:<br>Aplicação         | Valor Unit. | Previsto | Qt.d. Solic. | Valor Total | Qt.d. Canc. | Un. | Est. Atual | Un. | Cotação | AF | Status AF<br>Status Item |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|--------------|-------------|-------------|-----|------------|-----|---------|----|--------------------------|
| Observação                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                |             |          |              |             |             |     |            |     |         |    |                          |
| Referência                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                |             |          |              |             |             |     |            |     |         |    |                          |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                   | IEDO FLAVIO DE ANDRA<br>10.02.73.0001 - Serviço de gerenciamento de pagamentos | 50.000,00   |          | 1,00         | 50.000,00   |             |     | 0,00       | SER |         |    |                          |
| 0021 - GEFIN<br>Classificação: 10 - SERVICOS , 02 - ADMINISTRATIVO , 73 - SERVIÇOS FINANCEIROS<br>Ciclo Orçamentário: CICLO GEFIN 2023; Conta Orçamentária: 5144 - Serviços Prestados PJ; Plano Orçamentário: 73 - GEFIN 2023; Saldo Conta: 3514,45 |                                                                                |             |          |              |             |             |     |            |     |         |    |                          |
| Total de Solicitações na Filial: 1                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                |             |          |              |             |             |     |            |     |         |    |                          |
| Total de Solicitações: 1                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                |             |          |              |             |             |     |            |     |         |    |                          |

**Proc. Administrativo 5- 1.059/2023**

**De:** Victor V. - ASLIC

**Para:** ASLIC - Assessoria de Licitação e Contratação

**Data:** 15/06/2023 às 14:57:25

Segue portaria da comissão.

—

**Victor Santos Valeriano**

Assessor de Licitações e Contratos

**Anexos:**

Portaria\_04\_22.pdf

**PORTARIA Nº 04/2022**

**O DIRETOR PRESIDENTE DA SERGIPE GÁS S/A – SERGAS**, no uso de suas atribuições,

**RESOLVE**

Art. 1º. Constituir Comissão Permanente de Licitação composta pelo Analista Organizacional Victor Santos Valeriano (Presidente), pelo Assessor da Presidência Maurício de Oliveira Cajazeira, pelo Engenheiro Mecânico Thiago Takumi Tan, pelo Coordenador de Implantação de Rede Victor Carlos Santos Barbosa e pelo Assessor de Controle Interno e Planejamento Wladimir Alves Torres, para proceder as licitações que venham a ser realizadas pela Empresa, em cumprimento a Lei 8.666/93 e Lei 13.303/2016.

Art. 2º. Em caso de impedimento da participação do Presidente, a Presidência da Comissão Permanente de Licitação, ora constituída, será exercida, temporariamente, pelo Assessor de Controle Interno e Planejamento Wladimir Alves Torres.

Art. 3º. Designar o Sr. Victor Santos Valeriano para exercer a função de pregoeiro, a Assistente Organizacional Sarah Ferreira de Souza e o Advogado Nelson Tavares dos Santos Sobrinho para fazerem parte da equipe de apoio dos pregões a serem realizados na Sergipe Gás S/A – SERGAS durante o período de 12 meses contados a partir desta data.

Art. 4º. Revogar as disposições em contrário, especialmente, a Portaria 04/2021.

Art. 5º. Esta portaria entra em vigor a partir desta data, até posterior deliberação.

**Aracaju, 12 de julho de 2022**

**VALMOR BARBOSA BEZERRA**  
DIRETOR PRESIDENTE  
SERGAS



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 1CB9-4786-312E-E5C1

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



VALMOR BARBOSA BEZERRA (CPF 235.XXX.XXX-15) em 13/07/2022 14:05:41 (GMT-03:00)

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://sergas.1doc.com.br/verificacao/1CB9-4786-312E-E5C1>

**Proc. Administrativo 6- 1.059/2023**

**De:** Victor V. - ASLIC

**Para:** ASJUR - Assessoria Jurídica

**Data:** 15/06/2023 às 14:59:20

Para análise e emissão de parecer jurídico.

—  
**Victor Santos Valeriano**

Assessor de Licitações e Contratos

**Anexos:**

Edital\_PE\_20\_23.pdf

Memorial\_Descritivo.pdf

---

Assinado digitalmente (anexos) por:

| Assinante               | Data                | Assinatura |                                            |
|-------------------------|---------------------|------------|--------------------------------------------|
| Victor Santos Valeriano | 15/06/2023 15:09:43 | 1Doc       | VICTOR SANTOS VALERIANO CPF 960.XXX.XXX-15 |

Para verificar as assinaturas, acesse <https://sergas.1doc.com.br/verificacao/> e informe o código: **FD40-0150-A0E2-98D0**