



FUNDAÇÃO VISCONDE DE CAIRU
R. do Salete 50 Barris 40070-200 – Salvador -BA
Tel: (71) 2108-8503 Fax: (71) 2108-8511
Home Page: <http://www.cairu.br>
E-mail: presidencia@cairu.br

FUNDAÇÃO VISCONDE DE CAIRU

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Licitatório Nº 01/2026

Modalidade: Diálogo Competitivo

Objeto: Contratação de empresa especializada para gestão integrada de cobrança, desenvolvimento comercial e locação dos espaços físicos.

1. JUSTIFICATIVA

A Fundação Visconde de Cairu necessita aperfeiçoar a gestão de seus créditos a receber e, simultaneamente, desenvolver uma operação comercial estruturada para ampliar a ocupação e a geração de receitas decorrentes da utilização e locação de seus espaços físicos.

A contratação pretende concentrar em uma solução especializada atividades atualmente dependentes de processos e controles distintos, criando uma operação integrada de cobrança, relacionamento, prospecção, comercialização, locação, recebimento, prestação de contas e acompanhamento de resultados.

A solução deverá ser definida com apoio do mercado, por meio do Diálogo Competitivo, pois a FVC entende que aspectos relevantes - especialmente tecnologia, estratégia comercial, modelo de remuneração, integração de dados, governança, metas e indicadores - podem ser aperfeiçoados a partir das alternativas apresentadas pelos potenciais fornecedores.

2. OBJETIVO

Contratar empresa especializada para executar, de forma integrada, serviços de: (a) cobrança e recuperação de créditos; (b) prospecção e desenvolvimento comercial; e (c) comercialização, intermediação e gestão das locações dos espaços físicos da FVC, com tecnologia, controles, indicadores, prestação de contas e mecanismos de governança capazes de aumentar a recuperação de receitas e a ocupação dos ativos.

3. ESCOPO PRELIMINAR DA SOLUÇÃO

A solução deverá contemplar, no mínimo, os seguintes serviços:

3.1. Cobrança e Recuperação de Crédito

- Receber, organizar e tratar a carteira de créditos encaminhada pela FVC.
- Definir, em conjunto com a FVC, parâmetros de negociação, ciclos e régua de cobrança.
- Realizar contatos por telefone, e-mail, SMS, WhatsApp, chat e outros canais aprovados.
- Registrar integralmente os contatos, negociações, acordos e pagamentos.
- Realizar negociação e formalização de acordos dentro dos limites autorizados.
- Acompanhar acordos e realizar recobrança de parcelas em atraso.
- Executar negativação e reabilitação quando juridicamente cabíveis e autorizadas.
- Elaborar relatórios de desempenho da recuperação.



FUNDAÇÃO VISCONDE DE CAIRU
R. do Salete 50 Barris 40070-200 – Salvador -BA
Tel: (71) 2108-8503 Fax: (71) 2108-8511
Home Page: <http://www.cairu.br>
E-mail: presidencia@cairu.br

- Realizar análise de crédito e risco quando pertinente.
- Encaminhar casos para cobrança judicial mediante autorização da FVC.
- Disponibilizar estrutura jurídica compatível com a recuperação judicial, quando prevista na solução.

3.2. Gestão Comercial

- Elaborar estratégia comercial para os espaços físicos da FVC.
- Mapear mercados, segmentos, potenciais clientes e parceiros.
- Realizar prospecção ativa e receptiva.
- Manter cadastro e pipeline de oportunidades.
- Realizar contato, apresentação, visitas e reuniões comerciais.
- Preparar propostas comerciais e apoiar a negociação.
- Submeter à FVC as oportunidades que dependam de aprovação institucional.
- Mensurar taxa de conversão, ticket médio, tempo de fechamento e demais indicadores.

3.3. Comercialização e Locação dos Espaços

- Elaborar inventário comercial dos espaços, com características, capacidade, disponibilidade e condições de uso.
- Produzir materiais comerciais e divulgar os espaços nos canais adequados.
- Prospectar e qualificar interessados.
- Realizar visitas técnicas e comerciais.
- Coletar documentos e informações cadastrais dos interessados.
- Realizar análise comercial/cadastral e apresentar recomendação à FVC.
- Negociar condições comerciais dentro dos limites previamente aprovados.
- Apoiar a elaboração, formalização e acompanhamento dos instrumentos de locação.
- Controlar vencimentos, recebimentos, reajustes e obrigações dos locatários, quando incluído na solução final.
- Reportar ocupação, vacância, receita contratada, receita recebida e inadimplência.

3.4. Gestão Integrada e Tecnologia

- Disponibilizar sistema próprio ou solução tecnológica equivalente.
- Disponibilizar painel gerencial para a FVC.
- Permitir controle de acesso e rastreabilidade das operações.
- Gerar relatórios de cobrança, recebimentos, acordos, comercial, locações e ocupação.
- Permitir exportação de dados e conciliação financeira.
- Adotar mecanismos de segurança da informação e proteção de dados.
- Manter histórico das interações e documentos necessários à fiscalização.

4. REQUISITOS TÉCNICOS

- Experiência comprovada em cobrança e recuperação de crédito.
- Experiência compatível com prospecção, comercialização ou gestão de negócios.



- Preferencialmente, experiência em locação, intermediação ou gestão de espaços/ativos imobiliários.
- Equipe multidisciplinar adequada ao escopo.
- Sistema ou plataforma de gestão.
- Capacidade de atendimento presencial e remoto.
- Capacidade de geração de relatórios e indicadores.
- Conformidade com a LGPD e boas práticas de segurança.
- Capacidade de atuação judicial quando essa solução for aprovada e contratada.

5. GESTÃO DE RISCOS

A contratada deverá apresentar plano de gestão de riscos contemplando:

- Riscos operacionais (falhas na produção, atrasos);
- Riscos legais (uso indevido de imagem, dados ou conteúdo);
- Riscos de reputação institucional;
- Estratégias de contingência e comunicação de crise.

6. PERFIL DO FORNECEDOR

A contratada deverá demonstrar capacidade técnica, operacional e financeira compatível com a execução integrada do objeto, com experiência comprovada em atividades de cobrança/recuperação de crédito e experiência compatível com desenvolvimento comercial e/ou gestão de locações.

7. INDICADORES DE DESEMPENHO

A prestação dos serviços será monitorada por meio dos seguintes indicadores:

Dimensão	Indicador mínimo sugerido	Periodicidade
Cobrança	Valor recuperado / valor encaminhado	Mensal
	Índice de recuperação por faixa de atraso	Mensal
	Quantidade de acordos e taxa de cumprimento	Mensal
Comercial	Leads/prospecções qualificadas	Mensal
	Propostas emitidas e taxa de conversão	Mensal
Locação	Taxa de ocupação dos espaços	Mensal
	Receita contratada e recebida	Mensal

8. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A proposta será avaliada com base na melhor combinação entre técnica e preço, considerando:

- Aderência da solução às necessidades da FVC.



FUNDAÇÃO VISCONDE DE CAIRU
R. do Salete 50 Barris 40070-200 – Salvador -BA
Tel: (71) 2108-8503 Fax: (71) 2108-8511
Home Page: <http://www.cairu.br>
E-mail: presidencia@cairu.br

- Qualidade da metodologia de cobrança.
- Qualidade do plano comercial e de locação.
- Capacidade tecnológica e qualidade do painel gerencial.
- Experiência comprovada e referências.
- Qualificação da equipe.
- Plano de implantação e transição.
- Indicadores e mecanismos de governança.
- Modelo de remuneração e impacto sobre a receita líquida da FVC.
- Plano de gestão de riscos.

9. PRAZO E VIGÊNCIA

- **Início dos serviços:** até 30 dias após assinatura do contrato;
- **Vigência contratual:** 12 meses, com possibilidade de prorrogação conforme interesse da FVC.

10. ORÇAMENTO ESTIMADO

Não será estabelecido, neste Termo de Referência preliminar, valor mensal fixo para a solução porque o modelo econômico da solução integrada deverá ser construído no diálogo competitivo.

A FVC deverá, durante a fase interna e/ou no diálogo, disponibilizar os dados necessários à construção de cenários econômico-financeiros, incluindo, quando disponíveis, carteira de créditos, histórico de recebimentos, quantidade de espaços, ocupação, receitas, valores médios de locação e projeções.

A proposta final deverá demonstrar, de forma transparente, a remuneração da contratada e o impacto estimado sobre a receita líquida da FVC.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Termo de Referência poderá ser ajustado após a fase de diálogo técnico, conforme previsto na legislação vigente.

Salvador, 10 de setembro de 2026.

Prof. Adm. Paulo Teixeira Cardoso
Presidente da Fundação Visconde de Cairu