BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ofício 5374/2020/GAPRE/BCB
PE 158994

Brasília, 20 de março de 2020.

A Sua Excelência o Senhor
Senador Sérgio Petecão
Primeiro-Secretário do Senado Federal
Praça dos Três Poderes
70165-900 Brasília – DF

Assunto: Ofício nº 123 (SF), de 2020, referente ao Requerimento (RQS) nº 495, de 2019.

Senhor Primeiro-Secretário,

Refiro-me ao Ofício nº 123 (SF), de 20 de fevereiro de 2020, por meio do qual Vossa Excelência, com base no art. 50, § 2º, da Constituição Federal, encaminha o Requerimento (RQS) nº 495, de 2019, de autoria da Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CFTC), sobre "as operações de crédito e cobrança do país, especialmente do Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal e as formas utilizadas para prevenção e contenção".

2. A propósito, encaminho a Vossa Excelência o anexo Ofício 5373/2020-BCB/Direc, de 20 de março de 2020, subscrito pelo Diretor de Relacionamento, Cidadania e Supervisão de Conduta, com informações sobre o assunto.

Atenciosamente,

Roberto de Oliveira Campos Neto
Presidente

Anexos: 3 documentos; 19 páginas.

Presidente
SBS Quadra 3, Bloco B, Edifício Sede – 21º andar
70074-900 – Brasília (DF)
Telefone: (61) 3414-1010
E-mail: presidencia@bcb.gov.br

BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ofício 5373/2020–BCB/Direc
PE 158994

Brasília, 20 de março de 2020.

A Sua Excelência o Senhor
Senador Sérgio Petecão
Primeiro-Secretário do Senado Federal
Praça dos Três Poderes
70165-900 Brasília – DF

Assunto: Ofício nº 123 (SF), de 2020, referente ao Requerimento (RQS) nº 495, de 2019.

Senhor Primeiro-Secretário,

Refiro-me ao Ofício nº 123 (SF), de 20 de fevereiro de 2020, por meio do qual Vossa Excelência, com base no art. 50, § 2º, da Constituição Federal, encaminha ao Presidente do Banco Central do Brasil (BCB) o Requerimento (RQS) nº 495, de 2019, de autoria da Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CFTC), "sobre as operações de crédito e cobrança do país, especialmente do Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal e as formas utilizadas para prevenção e contenção".

2. Em atendimento aos quesitos 1 e 2 do referido RQS[1], encaminho as anexas informações, que foram obtidas por meio de consultas ao Sistema de Informações de Créditos (SCR) do BCB. Tais informações estão assim agrupadas:

a. Relatório 3321/2019-BCB/DESIG: informações sobre volume da carteira de crédito, volume de inadimplência e percentual de inadimplência;

b. Relatório 3322/2019-BCB/DESIG: informações sobre produtos de crédito operados no mercado, volumes operados por pessoas físicas (PF) e pessoas jurídicas (PJ) e índice de inadimplência; e

c. Relatório 3323/2019-BCB/DESIG: tabela de codificação de modalidades de

[1] "1. Encaminhar relatório demonstrando o volume de operação de crédito e número atrelado ao percentual de inadimplência dos bancos referidos, no período de 12 meses durantes os últimos 10 (dez) anos?
2. Quais foram os produtos de crédito operados no mercado pelos referidos bancos? Quais foram os volumes operados? Quais foram os volumes de pessoas físicas ou jurídicas? Qual o índice de inadimplência por produto nos últimos 10 (dez) anos?"

Presidente
SBS Quadra 3, Bloco B, Edifício Sede – 21º andar
70074-900 – Brasília (DF)
Telefone: (61) 3414-1010
E-mail: presidencia@bcb.gov.br

créditos (produtos) mantidas pelo Sistema de Informações de Créditos – SCR.

3. No que se refere aos quesitos 3 a 9[2], esclareço que o BCB não dispunha dos dados solicitados, razão pela qual, a título de colaboração com essa Casa Legislativa, foram solicitadas as informações e os documentos pertinentes diretamente à Caixa Econômica Federal (CEF) e ao Banco do Brasil S.A. (BB), que os apresentaram na forma dos anexos.

4. Cabe ressaltar, por oportuno, que esse material contém dados, detalhamentos e outros aspectos de cunho estratégico, referentes ao plano de negócios e à forma de atuação dessas instituições financeiras, que estão protegidos por sigilo empresarial. Objetivamente, tais questões tratam de assuntos como procedimentos para prevenção de inadimplência, cobrança, contratação de terceirizados e avaliação de risco de crédito na concessão e cópias de contratos celebrados com empresas terceirizadas de cobrança, cuja divulgação pode gerar danos às estratégias delineadas pelas instituições ou às vantagens competitivas porventura obtidas na estruturação desses procedimentos[3].

5. Nesse contexto, ao tempo em encaminho a Vossa Excelência as informações e os documentos apresentados pela CEF e pelo BB, registro que o art. 85, § 2º, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016[4], atribui ao órgão de controle corresponsabilidade pela manutenção do

---

[2] "3. Quais são as formas de prevenção para inadimplência atualmente e dos últimos 10 anos?
4. Quais são as formas de contenção de inadimplência atualmente e nos últimos 10 anos?
5. Como é realizada a forma de cobrança atualmente e nos últimos 10 anos?
6. Se existe terceirização, qual foi o procedimento utilizado para contratação das empresas atuais e nos últimos 10 anos? Quais foram as empresas contratadas pelos bancos nos últimos 10 anos? Enviar os contratos;
7. Qual foi o volume de recebimento das carteiras terceirizadas nos últimos 10 anos?
8. Qual é o volume de carteira e de devedores com empresas terceirizadas atualmente e nos últimos anos?
9. Como funcionam as avaliações de risco dos bancos para concessão de crédito?"

[3] Nesse sentido, conferir, por exemplo, o art. 5º, § 2º, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012:
"Art. 5º Art. 5º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União.
§ 1º A divulgação de informações de empresas públicas, sociedade de economia mista e demais entidades controladas pela União que atuem em regime de concorrência, sujeitas ao disposto no art. 173 da Constituição, estará submetida às normas pertinentes da Comissão de Valores Mobiliários, a fim de assegurar sua competitividade, governança corporativa e, quando houver, os interesses de acionistas minoritários.
§ 2º Não se sujeitam ao disposto neste Decreto as informações relativas à atividade empresarial de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado obtidas pelo Banco Central do Brasil, pelas agências reguladoras ou por outros órgãos ou entidades no exercício de atividade de controle, regulação e supervisão da atividade econômica cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos."

[4] "Art. 85. Os órgãos de controle externo e interno das 3 (três) esferas de governo fiscalizarão as empresas públicas e as sociedades de economia mista a elas relacionadas, inclusive aquelas domiciliadas no exterior, quanto à legitimidade, à economicidade e à eficácia da aplicação de seus recursos, sob o ponto de vista contábil, financeiro, operacional e patrimonial.
§ 1º Para a realização da atividade fiscalizatória de que trata o caput, os órgãos de controle deverão ter acesso irrestrito aos documentos e às informações necessários à realização dos trabalhos, inclusive aqueles classificados como sigilosos pela empresa pública ou pela sociedade de economia mista, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .
§ 2º O grau de confidencialidade será atribuído pelas empresas públicas e sociedades de economia mista no ato de entrega dos documentos e informações solicitados, tornando-se o órgão de controle com o qual foi compartilhada a informação sigilosa corresponsável pela manutenção do seu sigilo.

sigilo sobre eles incidente.

Atenciosamente,

Maurício Costa de Moura
Diretor de Relacionamento, Cidadania e Supervisão de Conduta

Anexos: Relatório 3321/2019-BCB/DESIG
Relatório 3322/2019-BCB/DESIG
Relatório 3323/2019-BCB/DESIG
Documentos e Informações apresentados pela CEF
Documentos e Informações apresentados pelo BB

§ 3º Os atos de fiscalização e controle dispostos neste Capítulo aplicar-se-ão, também, às empresas públicas e às sociedades de economia mista de caráter e constituição transnacional no que se refere aos atos de gestão e aplicação do capital nacional, independentemente de estarem incluídos ou não em seus respectivos atos e acordos constitutivos."

Desig/Diric SCR - Sistema de Informações de Crédito 04/09/2019

Operações de Crédito com Carteira Ativa e Percentual de Inadimplência

Data-base	CNPJ IF	Nome IF	Carteira Ativa (R$)	Valor Inadimplência (R$)	Percentual Inadimplência
201812	00.000.000	BANCO DO BRASIL S.A.	592.533.469.135,75	15.330.376.006,13	2,59%
201712	00.000.000	BANCO DO BRASIL S.A.	584.040.232.961,53	22.949.529.111,32	3,93%
201612	00.000.000	BANCO DO BRASIL S.A.	598.326.618.066,61	16.956.687.174,67	2,83%
201512	00.000.000	BANCO DO BRASIL S.A.	633.371.499.004,54	13.668.317.634,28	2,16%
201412	00.000.000	BANCO DO BRASIL S.A.	592.266.529.656,11	10.584.880.222,66	1,79%
201312	00.000.000	BANCO DO BRASIL S.A.	526.635.924.643,07	8.585.594.102,11	1,63%
201212	00.000.000	BANCO DO BRASIL S.A.	428.933.366.308,70	6.749.131.111,81	1,57%
201112	00.000.000	BANCO DO BRASIL S.A.	323.084.577.614,02	4.629.817.744,58	1,43%
201012	00.000.000	BANCO DO BRASIL S.A.	276.643.748.027,57	3.960.630.930,68	1,43%
200912	00.000.000	BANCO DO BRASIL S.A.	231.345.350.068,46	5.137.817.352,88	2,22%
201812	00.360.305	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	694.786.010.983,23	15.097.802.569,02	2,17%
201712	00.360.305	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	705.900.497.466,30	15.757.076.268,07	2,23%
201612	00.360.305	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	707.884.143.651,42	20.363.067.335,94	2,88%
201512	00.360.305	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	677.638.738.140,12	23.892.796.994,43	3,53%
201412	00.360.305	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	605.138.224.749,25	15.402.087.277,85	2,55%
201312	00.360.305	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	490.523.898.287,96	11.352.354.508,09	2,31%
201212	00.360.305	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	355.005.915.730,12	7.459.023.886,33	2,10%
201112	00.360.305	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	237.204.792.031,99	4.321.824.467,71	1,82%
201012	00.360.305	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	163.174.631.237,95	2.932.614.962,19	1,80%
200912	00.360.305	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	110.577.318.241,21	2.267.810.738,10	2,05%

(1) Período: últimos 10 anos - posição na data-base Dezembro de cada ano

(2) IFs: BB (CNPJ base 00.000.000) e CEF (CNPJ base 00.360.305)

(3) Natureza da Operação:Operações concedidas pela própria IF, Operações adquiridas sem retenção de risco por parte do Cedente e Operações transferidas sem retenção de risco por parte do Cessionário

(4) Modalidade: 1 a 13 (vide Anexo Modalidade/Submodalidade)

(5) Dados relativos a operações identificadas (Circular 3.567/11 e 3.786/16), conforme limites abaixo:

R$ 5.000,00 (cinco mil reais) até a data-base março/2012
R$ 1.000,00 (mil reais) datas-base abril/2012 a maio/2016
R$ 200,00 (duzentos reais) a partir da data-base junho/2016

(6) Conceitos:

Carteira Ativa : Valores a Vencer + Valores Vencidos

Inadimplência: Operações de crédito com atraso superior a 90 dias

Desig/Diric

SCR - Sistema de Informações de Crédito

04/09/2019

Operações de Crédito com Carteira Ativa e Percentual de Inadimplência - abertura por Modalidade/Submodalidade - Pessoas Jurídicas e Pessoas Físicas

Data-base	CNPJ IF	Nome IF	Código Modalidade	Modalidade	Código Submodalidade	Submodalidade	Carteira Ativa - PJ (R$)	Carteira Ativa - PF (R$)	Carteira Ativa (R$)	Valor Inadimplência (R$)	Percentual Inadimplência
201812	00.000.000	BANCO DO BF	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	106.020.222,27	213.018.575,08	319.038.797,35	163.828.384,37	51,35%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	71.038.149.400,94	71.038.149.400,94	1.320.792.871,87	1,86%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	26.361.793.847,80	26.361.793.847,80	1.331.398.380,88	5,05%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	20.536.720,23	474.379.466,78	494.916.187,01	7.643.995,49	1,54%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0207	Vendor	1.970.013.924,77	40.836.265,91	2.010.850.190,68	1.017.996,99	0,05%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	989.843.173,80	2.114.328.675,30	3.104.171.849,10	125.923,93	0,00%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0211	Home Equity	0,00	699.127.703,08	699.127.703,08	44.537.764,99	6,37%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0212	Microcrédito	14.887.821,77	216.495.661,43	231.383.483,20	21.924.870,97	9,48%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0213	Cheque especial	390.915.747,27	1.603.976.274,42	1.994.892.021,69	47.937.179,63	2,40%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0214	Conta Garantida	2.248.983.758,19	0,00	2.248.983.758,19	96.628.753,18	4,30%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0215	Capital de giro com prazo de vencimento at	1.099.514.954,40	289.851.235,06	1.389.366.189,46	17.995.209,72	1,30%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0216	Capital de giro com prazo de vencimento su	38.521.358.356,38	402.479.298,39	38.923.837.654,77	577.059.853,14	1,48%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0217	Capital de giro com teto rotativo	9.919.622.596,06	0,00	9.919.622.596,06	456.610.092,41	4,60%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0218	Cartão de crédito - não migrado	67.992.306,38	857.401.568,75	925.393.875,13	710.134.646,63	76,74%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	13.536.466.073,01	8.441.314.110,37	21.977.780.183,38	3.481.933.917,67	15,84%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	4.286.567.472,48	0,00	4.286.567.472,48	79.433.593,58	1,85%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	494.673.215,88	18.225.858,69	512.899.074,57	11.205.449,64	2,18%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	03	Direitos creditórios descontados	0303	Antecipação de fatura de cartão de crédito	1.048.656.683,74	912.699,73	1.049.569.383,47	2.856.616,19	0,27%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	03	Direitos creditórios descontados	0399	Outros títulos descontados	705.860,17	0,00	705.860,17	0,00	0,00%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	53.490.063,82	3.717.221.856,42	3.770.711.920,24	86.587.067,35	2,30%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	63.324.811,79	195.538.578,39	258.863.390,18	28.659.416,44	11,07%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	396.826,95	164.454.117,45	164.850.944,40	4.549.254,46	2,76%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	1.278.024.413,86	25.926.053,34	1.303.950.467,20	126.299.618,48	9,69%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0440	Financiamentos agroindustriais	19.942.500.113,38	0,00	19.942.500.113,38	38.744.446,56	0,19%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0490	Financiamento de projeto	44.001.239.856,57	139.882.960,28	44.141.122.816,85	441.737.861,11	1,00%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	38.525.504.551,97	62.605.431,61	38.588.109.983,58	85.218.176,21	0,22%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	28.609.291.564,78	0,00	28.609.291.564,78	486.526.658,40	1,70%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	18.157.328.942,66	21.037.611,83	18.178.366.554,49	0,00	0,00%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	472.604.621,15	0,00	472.604.621,15	0,00	0,00%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	05	Financiamentos à exportação	0590	Financiamento de projeto	10.210.638,43	0,00	10.210.638,43	519.345,69	5,09%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	06	Financiamentos à importação	0601	Financiamento à importação	699.368.476,93	0,00	699.368.476,93	13.959.971,41	2,00%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	3.861.280.828,13	54.787.627.976,17	58.648.908.804,30	795.750.688,80	1,36%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	4.271.437.187,65	90.180.189.614,85	94.451.626.802,50	1.912.354.816,96	2,02%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0803	Comercialização	9.102.667.167,51	2.600.007.450,02	11.702.674.617,53	68.720.577,96	0,59%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0804	Industrialização	1.957.666.225,06	0,00	1.957.666.225,06	818.498,08	0,04%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	2.595.467.499,46	44.525.447.131,92	47.120.914.631,38	1.545.609.453,21	3,28%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	226.039.259,82	3.327.150.131,00	3.553.189.390,82	88.896.149,99	2,50%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	3.327.505.427,81	599.949.403,66	3.927.454.831,47	596.330.505,96	15,18%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	213.685.459,02	0,00	213.685.459,02	21.588.651,14	10,10%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	362.737.047,56	0,00	362.737.047,56	356.392.326,39	98,25%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	685.820,53	786.349,77	1.472.170,30	767.719,79	52,15%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	1.032.521.637,77	25.614.132.509,89	26.646.654.147,66	0,00	0,00%
201812	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	317.483.988,01	0,00	317.483.988,01	257.279.300,46	81,04%

201712	00.000.000	BANCO DO BF	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	31.879.091,65	40.851.197,99	72.730.289,64	16.761.606,17	23,05%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	67.271.946.450,91	67.271.946.450,91	1.303.255.540,43	1,94%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	24.009.176.139,59	24.009.176.139,59	1.677.746.452,28	6,99%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	23.091.455,73	435.326.317,26	458.417.772,99	8.778.315,34	1,91%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0207	Vendor	1.405.562.156,78	69.422.224,61	1.474.984.381,39	3.369.547,49	0,23%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	1.342.929.680,10	1.835.896.522,42	3.178.826.202,52	55.501,52	0,00%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0211	Home Equity	0,00	709.526.829,53	709.526.829,53	59.841.559,80	8,43%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0212	Microcrédito	20.791,78	272.207.378,80	272.228.170,58	26.819.579,61	9,85%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0213	Cheque especial	619.480.883,13	1.892.839.474,77	2.512.320.357,90	148.284.616,88	5,90%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0214	Conta Garantida	2.069.484.766,88	0,00	2.069.484.766,88	192.265.734,76	9,29%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0215	Capital de giro com prazo de vencimento at	580.204.897,33	12.630.608,76	592.835.506,09	20.846.449,94	3,52%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0216	Capital de giro com prazo de vencimento su	40.625.346.909,29	22.218.078,93	40.647.564.988,22	3.631.975.860,87	8,94%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0217	Capital de giro com teto rotativo	10.285.020.343,17	0,00	10.285.020.343,17	1.298.348.859,78	12,62%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0218	Cartão de crédito - não migrado	110.647.901,17	832.561.821,78	943.209.722,95	775.522.365,34	82,22%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	16.606.703.512,72	7.456.315.295,94	24.063.018.808,66	5.748.663.234,61	23,89%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	4.446.872.758,63	0,00	4.446.872.758,63	137.916.097,17	3,10%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	588.674.636,58	31.838.265,09	620.512.901,67	34.325.104,83	5,53%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	03	Direitos creditórios descontados	0303	Antecipação de fatura de cartão de crédito	975.997.736,55	1.118.232,73	977.115.969,28	1.659.303,01	0,17%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	03	Direitos creditórios descontados	0399	Outros títulos descontados	981.070,89	0,00	981.070,89	40.562,37	4,13%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	149.410.822,72	4.220.159.305,34	4.369.570.128,06	165.414.318,02	3,79%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	207.419.031,14	304.516.255,16	511.935.286,30	73.091.050,93	14,28%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	11.139,98	174.682.053,00	174.693.192,98	8.045.683,01	4,61%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	3.731.836.169,63	69.937.764,32	3.801.773.933,95	299.619.027,63	7,88%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0440	Financiamentos agroindustriais	23.467.794.126,73	0,00	23.467.794.126,73	131.863.966,85	0,56%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0490	Financiamento de projeto	49.184.929.016,99	183.316.928,66	49.368.245.945,65	1.102.625.225,92	2,23%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	34.855.124.768,87	107.237.032,82	34.962.361.801,69	27.224.154,33	0,08%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	30.602.592.970,94	0,00	30.602.592.970,94	721.315.004,77	2,36%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	14.217.962.183,63	22.307.413,58	14.240.269.597,21	0,00	0,00%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	1.127.895.059,66	493.649,33	1.128.388.708,99	0,00	0,00%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	05	Financiamentos à exportação	0590	Financiamento de projeto	19.012.292,34	0,00	19.012.292,34	2.192.316,12	11,53%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	06	Financiamentos à importação	0601	Financiamento à importação	579.489.127,70	453.560,77	579.942.688,47	43.815.623,15	7,56%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	6.734.759.775,65	52.479.009.392,72	59.213.769.168,37	1.066.434.152,79	1,80%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	4.161.589.526,71	83.652.116.350,69	87.813.705.877,40	1.841.592.381,59	2,10%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0803	Comercialização	8.518.053.838,31	2.689.837.404,22	11.207.891.242,53	121.973.560,74	1,09%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	4.146.782.082,68	40.736.561.422,19	44.883.343.504,87	1.548.624.426,10	3,45%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	410.009.409,51	3.211.347.330,62	3.621.356.740,13	29.312.396,02	0,81%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	4.361.965.945,64	623.109.474,78	4.985.075.420,42	212.876.649,66	4,27%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	304.905.180,50	0,00	304.905.180,50	38.889.532,64	12,75%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	106.238,19	0,00	106.238,19	0,00	0,00%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	599.400.375,86	0,00	599.400.375,86	424.104.038,12	70,75%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	1.773.700,47	2.119.151,93	3.892.852,40	485.401,97	12,47%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	915.775.640,45	22.462.809.826,86	23.378.585.467,31	0,00	0,00%
201712	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	194.846.788,75	0,00	194.846.788,75	3.553.908,76	1,82%
201612	00.000.000	BANCO DO BF	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	10.620.855,14	6.220.412,89	16.841.268,03	7.640.090,98	45,37%
201612	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	62.673.120.118,77	62.673.120.118,77	835.429.177,38	1,33%
201612	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	26.070.129.767,61	26.070.129.767,61	1.426.675.320,01	5,47%
201612	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	280.859.353,91	2.604.129.939,20	2.884.989.293,11	904.481.307,69	31,35%
201612	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0207	Vendor	1.303.823.306,02	32.782.804,69	1.336.606.110,71	4.109.418,05	0,31%
201612	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	600.406.547,86	958.066.240,85	1.558.472.788,71	0,00	0,00%
201612	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0211	Home Equity	0,00	793.309.464,34	793.309.464,34	26.878.257,07	3,39%
201612	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0212	Microcrédito	32.125,17	489.176.703,83	489.208.829,00	34.115.043,45	6,97%

201612	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0213	Cheque especial	863.652.695,06	2.238.801.543,03	3.102.454.238,09	150.968.579,70	4,87%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0214	Conta Garantida	3.030.738.951,64	0,00	3.030.738.951,64	274.631.667,12	9,06%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0215	Capital de giro com prazo de vencimento at	1.432.025.147,89	13.081.383,57	1.445.106.531,46	52.905.573,18	3,66%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0216	Capital de giro com prazo de vencimento su	59.988.735.471,63	86.371.349,55	60.075.106.821,18	3.475.936.295,29	5,79%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0290	Financiamento de projeto	982.079.622,59	0,00	982.079.622,59	65.394.483,49	6,66%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	18.752.192.970,77	2.675.080.950,70	21.427.273.921,47	3.637.309.943,69	16,98%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	4.457.121.782,90	0,00	4.457.121.782,90	248.215.925,89	5,57%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	836.386.851,14	71.367.845,06	907.754.696,20	72.893.566,97	8,03%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0303	Antecipação de fatura de cartão de crédito	917.457.355,07	1.549.016,41	919.006.371,48	2.745.524,67	0,30%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0399	Outros títulos descontados	1.363.901,25	0,00	1.363.901,25	0,00	0,00%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	372.551.518,04	5.512.240.925,62	5.884.792.443,66	219.741.673,43	3,73%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	634.742.425,33	493.553.613,56	1.128.296.038,89	147.997.889,50	13,12%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	21.046,26	198.436.170,82	198.457.217,08	11.154.014,76	5,62%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	8.289.736.161,00	67.409.123,27	8.357.145.284,27	476.026.785,56	5,70%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0490	Financiamento de projeto	54.176.880.003,39	262.415.391,98	54.439.295.395,37	1.092.090.571,82	2,01%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	33.024.037.569,05	125.025.609,87	33.149.063.178,92	35.873.744,68	0,11%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	27.294.186.005,10	0,00	27.294.186.005,10	30.752.190,78	0,11%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	12.860.936.768,05	31.855.854,14	12.892.792.622,19	0,00	0,00%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	700.367.107,70	0,00	700.367.107,70	0,00	0,00%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0590	Financiamento de projeto	44.115.440,88	0,00	44.115.440,88	1.784.334,15	4,04%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0599	Outros financiamentos à exportação	338.241.444,31	0,00	338.241.444,31	245.226.680,49	72,50%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	06	Financiamentos à importação	0601	Financiamento à importação	696.704.548,29	924.459,42	697.629.007,71	86.424.919,95	12,39%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	9.628.443.555,71	52.351.719.400,56	61.980.162.956,27	951.250.313,25	1,53%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	35.145.575.787,35	79.695.005.463,61	114.840.581.250,96	1.190.743.813,23	1,04%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0803	Comercialização	5.165.777.658,21	2.196.663.741,65	7.362.441.399,86	163.553.583,22	2,22%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0890	Financiamento de projeto	558.129.396,39	0,00	558.129.396,39	7.452.139,79	1,34%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	5.564.629.300,34	38.001.614.313,83	43.566.243.614,17	708.945.950,76	1,63%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	519.691.971,31	3.396.567.670,33	3.916.259.641,64	36.993.052,52	0,94%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	5.006.569.710,80	655.621.765,80	5.662.191.476,60	8.767.502,93	0,15%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	529.587.748,83	0,00	529.587.748,83	14.554.566,90	2,75%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	243.944,56	0,00	243.944,56	0,00	0,00%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	465.995.738,79	28.547.604,61	494.543.343,40	195.500.359,57	39,53%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	6.151.054,14	5.895.606,99	12.046.661,13	3.845.697,86	31,92%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	989.991.507,63	20.986.529.210,45	21.976.520.718,08	0,00	0,00%
201612	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	132.600.250,10	0,00	132.600.250,10	107.677.214,89	81,20%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	4.521.850,00	3.953.828,42	8.475.678,42	3.372.759,20	39,79%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	62.559.832.144,72	62.559.832.144,72	816.572.559,86	1,31%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	25.726.474.400,25	25.726.474.400,25	992.428.951,02	3,86%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	233.630.969,10	1.934.615.635,78	2.168.246.604,88	750.060.427,17	34,59%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0207	Vendor	2.507.430.205,71	64.169.889,11	2.571.600.094,82	402.565,82	0,02%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	1.367.246.445,48	1.105.870.041,42	2.473.116.486,90	0,00	0,00%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0211	Home Equity	0,00	889.681.210,71	889.681.210,71	19.820.639,29	2,23%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0212	Microcrédito	174.510,51	516.899.721,65	517.074.232,16	49.657.548,81	9,60%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0213	Cheque especial	987.027.851,45	2.090.318.478,50	3.077.346.329,95	116.875.926,79	3,80%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0214	Conta Garantida	2.834.257.407,86	0,00	2.834.257.407,86	209.084.912,34	7,38%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0215	Capital de giro com prazo de vencimento at	5.265.410.755,72	48.889.337,81	5.314.300.093,53	241.118.842,19	4,54%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0216	Capital de giro com prazo de vencimento su	77.116.315.003,73	567.258.407,03	77.683.573.410,76	3.497.986.351,86	4,50%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0250	Recebíveis adquiridos	1.181.267.204,44	2.057.399,76	1.183.324.604,20	1.565.663,93	0,13%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0290	Financiamento de projeto	1.205.428.839,53	0,00	1.205.428.839,53	44.779.795,20	3,71%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	13.945.405.234,98	1.504.695.966,79	15.450.101.201,77	1.824.940.301,24	11,81%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	3.825.022.525,59	0,00	3.825.022.525,59	302.296.487,01	7,90%

201512	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	1.413.113.712,36	149.149.795,76	1.562.263.508,12	98.885.373,17	6,33%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0399	Outros títulos descontados	1.888.149,23	0,00	1.888.149,23	188.721,02	10,00%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	678.480.146,55	7.660.316.432,74	8.338.796.579,29	244.582.151,24	2,93%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	1.144.308.170,23	806.563.421,59	1.950.871.591,82	198.033.363,84	10,15%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	57.450,55	212.110.659,94	212.168.110,49	15.208.881,99	7,17%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	12.417.546.301,87	40.498.713,63	12.458.045.015,50	353.291.441,30	2,84%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0490	Financiamento de projeto	62.469.654.486,73	344.381.596,52	62.814.036.083,25	884.504.444,85	1,41%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	68.002.761.833,09	95.870.762,94	68.098.632.596,03	60.349.972,70	0,09%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	2.047.142.595,69	14.134.698,01	2.061.277.293,70	16.651.029,86	0,81%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	16.766.618.708,88	35.987.151,53	16.802.605.860,41	0,00	0,00%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	652.883.089,60	0,00	652.883.089,60	0,00	0,00%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0590	Financiamento de projeto	40.153.728,36	0,00	40.153.728,36	679.420,51	1,69%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0599	Outros financiamentos à exportação	166.956.193,19	0,00	166.956.193,19	147.201.068,78	88,17%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	06	Financiamentos à importação	0601	Financiamento à importação	1.747.844.231,33	2.114.924,86	1.749.959.156,19	74.817.302,50	4,28%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	7.801.621.326,02	45.805.051.475,36	53.606.672.801,38	901.996.595,51	1,68%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	43.443.629.104,04	76.318.888.852,34	119.762.517.956,38	905.787.755,19	0,76%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0803	Comercialização	2.575.050.169,57	2.312.367.975,32	4.887.418.144,89	124.334.380,64	2,54%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0890	Financiamento de projeto	603.876.913,61	0,00	603.876.913,61	2.413.921,70	0,40%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	5.618.749.103,27	33.284.298.038,86	38.903.047.142,13	487.066.871,74	1,25%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	339.860.395,15	3.277.522.553,34	3.617.382.948,49	14.832.854,52	0,41%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	5.151.221.980,97	612.561.139,84	5.763.783.120,81	10.203.482,39	0,18%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	799.479.575,23	0,00	799.479.575,23	209.704,30	0,03%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	75.013.411,03	0,00	75.013.411,03	0,00	0,00%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	397.550.005,32	0,00	397.550.005,32	183.760.789,37	46,22%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	9.130.503,87	12.709.920,46	21.840.424,33	6.715.947,60	30,75%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	1.038.656.145,52	19.369.449.621,00	20.408.105.766,52	0,00	0,00%
201512	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	126.418.573,19	0,00	126.418.573,19	65.638.427,83	51,92%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	8.181.838,63	4.713.835,99	12.895.674,62	3.966.681,02	30,76%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	58.836.782.711,11	58.836.782.711,11	878.706.464,58	1,49%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	22.211.157.505,34	22.211.157.505,34	968.492.435,55	4,36%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	212.301.957,14	1.909.260.648,42	2.121.562.605,56	671.460.180,17	31,65%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0207	Vendor	2.882.515.419,42	94.742.078,23	2.977.257.497,65	1.188.092,24	0,04%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0208	Compror	3.498.785,39	0,00	3.498.785,39	0,00	0,00%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	907.652.921,32	967.625.136,42	1.875.278.057,74	0,00	0,00%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0211	Home Equity	0,00	937.220.675,63	937.220.675,63	20.050.798,78	2,14%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0212	Microcrédito	5.626.908,05	943.645.679,18	949.272.587,23	25.409.095,61	2,68%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0213	Cheque especial	313.689.372,71	2.083.537.910,85	2.397.227.283,56	104.851.728,21	4,37%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0214	Conta Garantida	4.748.182.936,18	0,00	4.748.182.936,18	167.292.163,83	3,52%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0215	Capital de giro com prazo de vencimento at	6.219.156.145,49	416.824.790,16	6.635.980.935,65	172.221.103,21	2,60%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0216	Capital de giro com prazo de vencimento su	83.395.654.545,70	733.858.026,01	84.129.512.571,71	3.177.766.597,28	3,78%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0250	Recebíveis adquiridos	1.396.349.018,13	2.964.469,00	1.399.313.487,13	1.107.096,36	0,08%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0290	Financiamento de projeto	1.306.076.335,65	0,00	1.306.076.335,65	30.811.602,46	2,36%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	5.779.230.907,32	544.714.539,50	6.323.945.446,82	793.483.155,65	12,55%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	5.727.738.765,48	0,00	5.727.738.765,48	400.601.695,73	6,99%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	2.214.996.651,94	261.522.493,48	2.476.519.145,42	107.155.139,26	4,33%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0399	Outros títulos descontados	3.935.341,23	46.017,57	3.981.358,80	1.287.304,65	32,33%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	1.029.060.026,96	9.874.904.544,94	10.903.964.571,90	239.935.616,31	2,20%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	1.808.074.918,35	988.033.660,59	2.796.108.578,94	223.870.747,70	8,01%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	758.854,71	290.076.533,28	290.835.387,99	11.110.385,58	3,82%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0405	Compror	991.946.902,20	0,00	991.946.902,20	0,00	0,00%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	12.906.189.932,61	18.484.140,56	12.924.674.073,17	248.364.218,33	1,92%

201412	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0490	Financiamento de projeto	61.098.457.032,15	401.956.772,03	61.500.413.804,18	470.877.284,03	0,77%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	51.280.145.314,35	47.962.043,88	51.328.107.358,23	47.878.471,10	0,09%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	4.009.890.653,41	14.198.670,15	4.024.089.323,56	0,00	0,00%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	11.740.154.893,78	71.157.227,42	11.811.312.121,20	0,00	0,00%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	694.630.866,13	454.651,49	695.085.517,62	0,00	0,00%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0590	Financiamento de projeto	12.051.787,73	0,00	12.051.787,73	14.350,47	0,12%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0599	Outros financiamentos à exportação	137.254.315,36	0,00	137.254.315,36	103.195.209,19	75,19%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	06	Financiamentos à importação	0601	Financiamento à importação	2.058.637.027,09	2.858.941,40	2.061.495.968,49	26.977.134,42	1,31%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	7.309.360.967,46	43.596.429.739,02	50.905.790.706,48	622.535.459,64	1,22%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	40.189.284.355,88	71.621.293.323,96	111.810.577.679,84	599.750.315,56	0,54%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0803	Comercialização	3.785.298.919,23	2.572.986.807,83	6.358.285.727,06	81.076.557,38	1,28%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0890	Financiamento de projeto	586.720.686,19	0,00	586.720.686,19	2.100.075,95	0,36%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	4.707.881.424,86	25.283.545.812,28	29.991.427.237,14	171.847.942,56	0,57%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	325.017.068,43	2.759.500.937,36	3.084.518.005,79	7.507.998,54	0,24%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	4.218.498.277,56	444.325.238,04	4.662.823.515,60	1.652.175,77	0,04%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	1.024.998.044,50	0,00	1.024.998.044,50	77.680.866,74	7,58%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	493.007,25	0,00	493.007,25	0,00	0,00%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	235.369.169,75	0,00	235.369.169,75	73.749.242,19	31,33%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	8.411.708,42	25.596.771,51	34.008.479,93	5.347.556,93	15,72%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	974.469.211,02	17.987.159.837,15	18.961.629.048,17	0,00	0,00%
201412	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	59.144.271,17	0,00	59.144.271,17	43.557.279,68	73,65%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	5.302.791,23	4.508.730,32	9.811.521,55	5.670.381,30	57,79%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0201	Cheque especial e conta garantida	4.688.324.108,92	2.187.262.572,99	6.875.586.681,91	194.567.448,15	2,83%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	52.310.407.652,80	52.310.407.652,80	1.008.010.737,43	1,93%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	23.053.299.361,56	23.053.299.361,56	1.062.119.328,47	4,61%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	145.853.648,73	1.814.150.831,66	1.960.004.480,39	645.403.192,63	32,93%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0206	Capital de giro com prazo vencim. igual ou	85.162.661.027,01	659.365.792,35	85.822.026.819,36	2.727.529.261,52	3,18%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0207	Vendor	2.874.028.755,26	123.135.858,24	2.997.164.613,50	39.578.971,34	1,32%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	1.369.441.144,57	946.138.681,04	2.315.579.825,61	0,00	0,00%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0211	Home Equity	0,00	938.330.004,30	938.330.004,30	18.157.869,78	1,94%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0212	Microcrédito	6.927,68	455.648.875,04	455.655.802,72	75.693.937,16	16,61%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0250	Recebíveis adquiridos	3.577.929.452,03	2.946.028,35	3.580.875.480,38	125.373.129,98	3,50%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0290	Financiamento de projeto	1.140.073.182,76	0,00	1.140.073.182,76	34.818.865,35	3,05%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	3.168.825.827,24	424.810.278,34	3.593.636.105,58	376.721.612,88	10,48%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	6.394.260.361,87	0,00	6.394.260.361,87	336.076.156,37	5,26%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	2.749.302.157,91	335.209.458,75	3.084.511.616,66	107.058.190,38	3,47%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0399	Outros títulos descontados	17.679.881,41	39.978,19	17.719.859,60	1.351.452,22	7,63%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	1.122.184.253,33	11.084.541.460,61	12.206.725.713,94	220.072.588,06	1,80%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	2.117.723.857,12	1.012.899.132,52	3.130.622.989,64	121.395.463,46	3,88%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	104.132.914,98	160.178.480,48	264.311.395,46	13.426.652,61	5,08%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0405	Compror	535.423.181,69	0,00	535.423.181,69	0,00	0,00%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	13.031.573.280,61	21.064.960,93	13.052.638.241,54	184.848.993,94	1,42%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0490	Financiamento de projeto	50.661.525.181,29	334.404.223,65	50.995.929.404,94	161.703.676,74	0,32%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	43.589.928.577,18	249.074.780,30	43.839.003.357,48	12.698.375,26	0,03%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	3.543.408.148,15	13.004.553,38	3.556.412.701,53	0,00	0,00%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	10.152.763.005,74	64.622.467,71	10.217.385.473,45	0,00	0,00%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	970.641.127,26	0,00	970.641.127,26	412.559,99	0,04%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0590	Financiamento de projeto	5.169.199,56	0,00	5.169.199,56	0,00	0,00%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0599	Outros financiamentos à exportação	52.055.198,76	0,00	52.055.198,76	39.825.274,36	76,51%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	06	Financiamentos à importação	0601	Financiamento à importação	2.299.149.774,90	2.288.402,21	2.301.438.177,11	18.715.995,79	0,81%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	6.748.931.486,69	38.477.856.308,50	45.226.787.795,19	428.720.654,70	0,95%

201312	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	42.176.741.470,39	55.647.797.765,11	97.824.539.235,50	376.451.457,92	0,38%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0803	Comercialização	2.990.004.121,40	3.391.206.845,29	6.381.210.966,69	67.977.381,88	1,07%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0890	Financiamento de projeto	363.597.420,76	0,00	363.597.420,76	16.804,98	0,00%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	3.160.811.058,45	15.776.415.494,20	18.937.226.552,65	77.470.240,02	0,41%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	999.386.315,79	2.635.585.772,72	3.634.972.088,51	16.372.451,34	0,45%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	991.329.044,52	46.641.241,17	1.037.970.285,69	668.453,59	0,06%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	755.720.072,26	0,00	755.720.072,26	163.413,30	0,02%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	612.850,73	0,00	612.850,73	0,00	0,00%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	12	Operações de arrendamento	1201	Arrendamento financeiro exceto veículos au	533.661,89	0,00	533.661,89	0,00	0,00%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	135.202.746,47	1.025.289,89	136.228.036,36	48.165.611,11	35,36%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	15.437.322,78	40.823.432,13	56.260.754,91	3.431.912,68	6,10%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	784.224.809,60	15.770.180.060,45	16.554.404.870,05	0,00	0,00%
201312	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	49.160.518,97	0,00	49.160.518,97	34.925.605,42	71,04%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	4.350.553,15	4.402.759,02	8.753.312,17	4.337.707,23	49,56%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0201	Cheque especial e conta garantida	3.769.866.634,14	2.143.174.199,17	5.913.040.833,31	207.834.157,18	3,51%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	47.189.591.759,50	47.189.591.759,50	817.192.963,76	1,73%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	22.750.619.367,89	22.750.619.367,89	1.153.250.355,05	5,07%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0206	Capital de giro com prazo vencim. igual ou	78.223.015.846,04	10.009,79	78.223.025.855,83	2.021.877.674,21	2,58%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0207	Vendor	2.628.498.239,73	41.375.731,15	2.669.873.970,88	9.570.700,36	0,36%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	113.748.223,97	1.990.471.930,92	2.104.220.154,89	613.042.874,03	29,13%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0211	Home Equity	0,00	696.044.291,52	696.044.291,52	4.747.651,47	0,68%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0212	Microcrédito	0,00	426.674.709,45	426.674.709,45	9.551.840,04	2,24%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0250	Recebíveis adquiridos	3.979.092.811,79	2.835.330,13	3.981.928.141,92	129.539.621,36	3,25%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0290	Financiamento de projeto	937.203.637,05	0,00	937.203.637,05	800.440,16	0,09%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	2.486.425.873,96	524.603.112,57	3.011.028.986,53	146.750.532,62	4,87%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	6.397.322.714,26	0,00	6.397.322.714,26	300.579.149,52	4,70%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	2.956.373.263,16	468.479.338,09	3.424.852.601,25	123.140.556,37	3,60%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0399	Outros títulos descontados	22.404.746,05	612.527,75	23.017.273,80	1.933.441,78	8,40%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	753.801.245,46	10.280.177.073,33	11.033.978.318,79	104.432.062,60	0,95%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	410.045.905,50	638.572.118,80	1.048.618.024,30	38.837.281,95	3,70%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	198.285.859,02	14.551.902,29	212.837.761,31	2.458.691,28	1,16%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0405	Compror	326.702.434,08	0,00	326.702.434,08	0,00	0,00%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	10.345.632.819,56	19.393.073,03	10.365.025.892,59	124.245.693,68	1,20%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0490	Financiamento de projeto	38.401.964.613,68	297.538.150,60	38.699.502.764,28	80.400.849,59	0,21%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	31.955.897.561,05	194.555.348,21	32.150.452.909,26	7.293.875,14	0,02%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	4.104.240.927,95	11.239.250,00	4.115.480.177,95	0,00	0,00%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	9.700.129.489,01	83.915.305,23	9.784.044.794,24	0,00	0,00%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	1.046.913.827,99	0,00	1.046.913.827,99	0,00	0,00%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0590	Financiamento de projeto	556.086,60	0,00	556.086,60	5.422,12	0,98%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0599	Outros financiamentos à exportação	302.730.591,31	0,00	302.730.591,31	230.819.939,24	76,25%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	06	Financiamentos à importação	0601	Financiamento à importação	2.012.645.324,26	39.728,47	2.012.685.052,73	19.852.653,80	0,99%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	4.895.400.940,45	32.783.901.808,25	37.679.302.748,70	259.563.206,22	0,69%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	27.503.901.238,11	41.205.611.656,71	68.709.512.894,82	148.868.262,43	0,22%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0803	Comercialização	2.562.894.338,98	2.759.235.446,35	5.322.129.785,33	77.257.561,78	1,45%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0890	Financiamento de projeto	333.261.952,62	0,00	333.261.952,62	0,00	0,00%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	1.953.943.373,65	9.478.402.521,13	11.432.345.894,78	25.396.320,37	0,22%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	6.210.378,91	67.317.958,12	73.528.337,03	331.464,26	0,45%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	396.807.383,00	53.595.731,79	450.403.114,79	229.437,48	0,05%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	296.228.683,78	515.606.885,95	811.835.569,73	2.879.005,51	0,35%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	732.951,85	0,00	732.951,85	0,00	0,00%
201212	00.000.000	BANCO DO BR	12	Operações de arrendamento	1201	Arrendamento financeiro exceto veículos au	12.287.707,10	0,00	12.287.707,10	0,00	0,00%

201212	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	101.539.042,34	5.916.920,37	107.455.962,71	29.530.732,54	27,48%
201212	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	22.824.798,21	61.725.955,17	84.550.753,38	2.034.825,12	2,41%
201212	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	2.385.053.123,31	12.601.068.494,29	14.986.121.617,60	0,00	0,00%
201212	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	73.170.772,58	0,00	73.170.772,58	50.544.161,56	69,08%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	6.180.564,33	4.656.426,02	10.836.990,35	3.207.191,66	29,59%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0201	Cheque especial e conta garantida	123.188.017,07	1.594.498.529,94	1.717.686.547,01	74.495.803,94	4,34%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	35.321.520.190,36	35.321.520.190,36	634.001.799,20	1,79%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	18.435.871.909,29	18.435.871.909,29	734.371.501,58	3,98%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0206	Capital de giro com prazo vencim. igual ou	55.622.859.368,67	0,00	55.622.859.368,67	1.280.223.730,64	2,30%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0207	Vendor	2.421.705.699,72	47.027.346,46	2.468.733.046,18	1.797.070,36	0,07%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	73.346.369,89	1.339.043.102,55	1.412.389.472,44	459.487.944,21	32,53%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0250	Recebíveis adquiridos	3.551.642.481,67	2.047.984,26	3.553.690.465,93	93.417.748,87	2,63%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0290	Financiamento de projeto	571.534.447,46	0,00	571.534.447,46	0,00	0,00%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	4.622.488.078,95	431.898.554,94	5.054.386.633,89	178.254.050,26	3,53%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	2.768.430.083,53	436.427.953,83	3.204.858.037,36	120.377.454,68	3,76%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	03	Direitos creditórios descontados	0399	Outros títulos descontados	5.504.223.864,81	581.540,19	5.504.805.405,00	191.871.025,72	3,49%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	92.870.395,70	3.754.106.452,10	3.846.976.847,80	85.098.139,57	2,21%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	294.649.085,40	187.424.581,27	482.073.666,67	23.466.714,18	4,87%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0405	Compror	381.142.214,65	0,00	381.142.214,65	0,00	0,00%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	6.994.382.526,56	18.528.116,84	7.012.910.643,40	66.584.507,18	0,95%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0490	Financiamento de projeto	31.849.622.197,35	345.257.851,35	32.194.880.048,70	76.858.745,45	0,24%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	21.949.554.012,34	138.417.650,90	22.087.971.663,24	15.130.333,76	0,07%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	4.826.669.885,30	10.241.000,00	4.836.910.885,30	0,00	0,00%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	8.285.992.454,71	85.014.243,30	8.371.006.698,01	35.184.803,53	0,42%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	1.028.157.443,94	0,00	1.028.157.443,94	12.936.088,85	1,26%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	05	Financiamentos à exportação	0590	Financiamento de projeto	337.196,40	0,00	337.196,40	0,00	0,00%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	05	Financiamentos à exportação	0599	Outros financiamentos à exportação	118.645.629,45	0,00	118.645.629,45	57.277.845,94	48,28%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	06	Financiamentos à importação	0601	Financiamento à importação	1.695.639.982,53	288.826,75	1.695.928.809,28	4.055.823,20	0,24%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	3.665.427.256,65	26.231.930.790,90	29.897.358.047,55	212.565.969,15	0,71%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	26.689.418.308,22	30.556.438.898,00	57.245.857.206,22	167.763.372,85	0,29%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0803	Comercialização	2.533.730.454,02	2.138.380.186,03	4.672.110.640,05	53.891.288,85	1,15%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0890	Financiamento de projeto	187.713.381,67	0,00	187.713.381,67	0,00	0,00%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	1.176.883.993,12	5.911.512.226,09	7.088.396.219,21	35.878.154,23	0,51%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	18.585.244,56	8.077.060,30	26.662.304,86	650.438,31	2,44%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	217.742.741,25	48.856.056,85	266.598.798,10	462.281,08	0,17%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	182.670.725,62	63.085.115,27	245.755.840,89	0,00	0,00%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	849.929,39	0,00	849.929,39	0,00	0,00%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	12	Operações de arrendamento	1201	Arrendamento financeiro exceto veículos au	29.980.649,14	0,00	29.980.649,14	0,00	0,00%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	67.059.488,59	9.638.982,53	76.698.471,12	9.125.591,67	11,90%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	39.940.541,11	85.338.107,79	125.278.648,90	1.382.325,66	1,10%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	1.175.543.245,46	7.109.358.125,69	8.284.901.371,15	0,00	0,00%
201112	00.000.000	BANCO DO BF	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	301.844,99	0,00	301.844,99	0,00	0,00%
201012	00.000.000	BANCO DO BF	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	28.054.259,14	23.901.663,13	51.955.922,27	36.495.060,54	70,24%
201012	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0201	Cheque especial e conta garantida	142.985.899,06	1.639.377.623,73	1.782.363.522,79	68.241.539,44	3,83%
201012	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	29.877.939.003,09	29.877.939.003,09	491.097.468,93	1,64%
201012	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	15.817.131.507,03	15.817.131.507,03	544.751.366,41	3,44%
201012	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0205	Capital de giro com prazo de vencimento in	1.096.703.187,52	2.114.143,15	1.098.817.330,67	3.023.266,14	0,28%
201012	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0206	Capital de giro com prazo vencim. igual ou	51.448.382.345,98	100,52	51.448.382.446,50	1.257.739.387,48	2,44%
201012	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0207	Vendor	3.003.155.038,92	55.752.714,52	3.058.907.753,44	261.705,47	0,01%
201012	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0290	Financiamento de projeto	109.658.926,02	0,00	109.658.926,02	0,00	0,00%
201012	00.000.000	BANCO DO BF	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	5.047.886.867,87	532.224.027,89	5.580.110.895,76	228.932.008,43	4,10%

201012	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	5.138.536.031,18	0,00	5.138.536.031,18	176.664.672,46	3,44%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	2.820.550.666,26	398.418.237,55	3.218.968.903,81	102.362.466,24	3,18%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0399	Outros títulos descontados	10.441.125,72	215.083,19	10.656.208,91	550.591,38	5,17%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	0,00	4.213.104.314,77	4.213.104.314,77	110.050.493,81	2,61%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	0,00	273.173.582,35	273.173.582,35	30.487.967,92	11,16%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	0,00	382.927,27	382.927,27	0,00	0,00%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0405	Compror	413.907.308,16	0,00	413.907.308,16	262.698,43	0,06%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0490	Financiamento de projeto	27.309.991.571,35	289.119.691,99	27.599.111.263,34	86.714.983,98	0,31%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	24.201.168.869,64	1.321.212.502,12	25.522.381.371,76	14.557.155,13	0,06%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	0,00	9.468.347,78	9.468.347,78	0,00	0,00%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	7.455.694.854,36	56.713.200,59	7.512.408.054,95	29.703.367,59	0,40%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	1.196.327.917,17	0,00	1.196.327.917,17	1.602.873,94	0,13%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0599	Outros financiamentos à exportação	5.150.332.227,63	0,00	5.150.332.227,63	27.017.866,54	0,52%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	06	Financiamentos à importação	0601	Financiamento à importação	1.053.245.843,95	1.219.483,72	1.054.465.327,67	2.559.848,57	0,24%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	2.910.609.725,59	22.866.071.700,09	25.776.681.425,68	425.542.196,12	1,65%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	20.906.313.041,70	24.436.461.015,36	45.342.774.057,06	195.046.410,39	0,43%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0803	Comercialização	2.175.291.634,36	2.302.041.380,33	4.477.333.014,69	73.155.521,67	1,63%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0890	Financiamento de projeto	468.916.505,77	0,00	468.916.505,77	1.339.691,86	0,29%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	35.987.925,38	1.067.136.755,81	1.103.124.681,19	40.103.519,16	3,64%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	39.960,98	8.488.158,25	8.528.119,23	508.949,78	5,97%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	437.385.813,04	1.872.644.199,66	2.310.030.012,70	2.226.735,92	0,10%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	974.439,58	0,00	974.439,58	0,00	0,00%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	12	Operações de arrendamento	1201	Arrendamento financeiro exceto veículos au	44.472.852,69	0,00	44.472.852,69	0,00	0,00%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	57.238.924,11	18.025.738,70	75.264.662,81	5.601.620,90	7,44%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	63.686.922,59	113.005.054,19	176.691.976,78	3.839.415,79	2,17%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1303	Títulos e créditos a receber	683.746.327,71	6.036.374.343,00	6.720.120.670,71	0,00	0,00%
201012	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	344.514,36	0,00	344.514,36	190.080,26	55,17%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	3.218.598,08	3.042.489,93	6.261.088,01	2.148.101,38	34,31%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0201	Cheque especial e conta garantida	3.921.966.323,05	1.814.365.205,16	5.736.331.528,21	232.495.339,47	4,05%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	22.714.986.994,81	22.714.986.994,81	414.754.319,71	1,83%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	643.914,25	12.272.553.679,49	12.273.197.593,74	505.072.371,72	4,12%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	17.067.488,77	199.464.884,20	216.532.372,97	45.599.587,91	21,06%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0205	Capital de giro com prazo de vencimento in	979.530.277,47	2.343.743,54	981.874.021,01	1.979.252,04	0,20%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0206	Capital de giro com prazo vencim. igual ou	45.679.562.285,93	99,45	45.679.562.385,38	1.592.515.490,82	3,49%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0207	Vendor	2.936.813.806,94	69.719.885,78	3.006.533.692,72	1.315.338,85	0,04%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	1.598.529.415,49	792.229.386,74	2.390.758.802,23	185.643.275,13	7,77%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	5.146.330.685,53	0,00	5.146.330.685,53	231.979.115,96	4,51%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	3.276.309.042,96	411.747.596,15	3.688.056.639,11	266.000.721,25	7,21%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	03	Direitos creditórios descontados	0399	Outros títulos descontados	21.609.662,69	1.102.060,21	22.711.722,90	1.492.957,91	6,57%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	5.178.423,11	5.032.822.439,65	5.038.000.862,76	228.660.857,64	4,54%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	38.490.958,53	459.320.946,20	497.811.904,73	43.351.574,59	8,71%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	0,00	357.239,80	357.239,80	0,00	0,00%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0404	Vendor	1.499.536,88	0,00	1.499.536,88	1.499.536,88	100,00%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0405	Compror	582.781.694,01	0,00	582.781.694,01	7.988.483,21	1,37%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0490	Financiamento de projeto	20.480.330.164,06	206.320.634,80	20.686.650.798,86	102.659.980,36	0,50%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	16.085.490.875,79	1.021.644.779,10	17.107.135.654,89	53.621.900,75	0,31%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	0,00	9.228.989,77	9.228.989,77	0,00	0,00%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	7.093.795.794,75	44.124.634,14	7.137.920.428,89	33.141.820,10	0,46%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	821.497.868,06	0,00	821.497.868,06	10.838.597,57	1,32%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	05	Financiamentos à exportação	0599	Outros financiamentos à exportação	4.509.726.211,43	2.092.195,04	4.511.818.406,47	35.319.239,54	0,78%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	06	Financiamentos à importação	0601	Financiamento à importação	865.997.372,49	739.986,88	866.737.359,37	14.898.941,10	1,72%

200912	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	2.689.268.753,86	22.879.065.962,35	25.568.334.716,21	558.420.391,90	2,18%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	13.702.734.339,74	21.455.738.952,09	35.158.473.291,83	407.279.995,12	1,16%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0803	Comercialização	2.147.680.189,54	2.356.987.538,75	4.504.667.728,29	116.480.719,56	2,59%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0890	Financiamento de projeto	385.465.688,84	64.400,96	385.530.089,80	3.430.729,94	0,89%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	3.316.769,58	801.666.384,50	804.983.154,08	19.813.926,92	2,46%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	0,00	146.481.038,33	146.481.038,33	3.475.144,97	2,37%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	135.098.468,20	520.471.238,23	655.569.706,43	2.500.994,14	0,38%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	2.403.061,59	159.855,91	2.562.917,50	21.134,90	0,82%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	12	Operações de arrendamento	1201	Arrendamento financeiro exceto veículos au	60.773.501,06	0,00	60.773.501,06	0,00	0,00%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	54.083.225,87	34.238.443,15	88.321.669,02	8.172.432,44	9,25%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	84.683.462,05	137.632.995,10	222.316.457,15	4.016.385,60	1,81%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1303	Títulos e créditos a receber	357.419.155,21	4.264.043.327,70	4.621.462.482,91	0,00	0,00%
200912	00.000.000	BANCO DO BR	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	833.379,45	461.665,29	1.295.044,74	1.228.693,50	94,88%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	1	Adiantamentos a depositantes	101	Adiantamentos a depositantes	50.662.019,85	2.169.243,87	52.831.263,72	15.900.210,94	0,30
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	2	Empréstimos	202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0	59.734.384.180,94	59.734.384.180,94	1.903.915.459,48	0,03
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	2	Empréstimos	203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0	4.304.607.220,88	4.304.607.220,88	473.701.090,39	0,11
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	2	Empréstimos	204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	23.961.736,44	301.378.165,46	325.339.901,90	0,00	0,00
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	2	Empréstimos	210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	121.085.588,68	543.730.238,21	664.815.826,89	0,00	0,00
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	2	Empréstimos	211	Home Equity	0	4.967.388.274,41	4.967.388.274,41	151.921.525,17	0,03
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	2	Empréstimos	212	Microcrédito	0	5.826.959,35	5.826.959,35	1.243.382,59	0,21
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	2	Empréstimos	213	Cheque especial	1.277.010.635,13	3.094.044.684,19	4.371.055.319,32	721.154.457,36	0,17
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0214	Conta Garantida	601.917.423,76	0,00	601.917.423,76	15.627.769,36	2,60%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0215	Capital de giro com prazo de vencimento at	160.780.260,17	0,00	160.780.260,17	1.198.900,78	0,75%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0216	Capital de giro com prazo de vencimento su	39.911.347.129,38	0,00	39.911.347.129,38	1.932.658.984,93	4,84%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0217	Capital de giro com teto rotativo	315.387.263,08	0,00	315.387.263,08	2.482,48	0,00%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0218	Cartão de crédito - não migrado	237.405.795,57	1.640.285.753,04	1.877.691.548,61	1.204.456.224,58	64,15%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	5.045.573.962,31	3.912.516.968,24	8.958.090.930,55	1.216.248.991,29	13,58%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	102.929.390,71	0,00	102.929.390,71	8.193.968,98	7,96%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	206.776.788,37	0,00	206.776.788,37	15.854.452,29	7,67%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	105.230.763,29	2.502.726.720,55	2.607.957.483,84	314.938.793,55	12,08%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	946.176.325,00	27.245.924,11	973.422.249,11	24.148.393,50	2,48%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	8.973.813,86	40.993.222,54	49.967.036,40	9.844.682,11	19,70%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	817.494.579,33	0,00	817.494.579,33	42.521.096,15	5,20%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	2.375.417.603,40	206.368.314,79	2.581.785.918,19	71.983.152,43	2,79%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	4.272.354.100,20	0,00	4.272.354.100,20	55.134.200,29	1,29%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	2.057.515.631,21	0,00	2.057.515.631,21	7.957.124,32	0,39%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	104.525.347,49	0,00	104.525.347,49	27.131.483,49	25,96%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	1.639.978.888,48	2.571.117.423,66	4.211.096.312,14	128.100.312,28	3,04%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	280.683.638,80	957.508.561,38	1.238.192.200,18	53.973.512,80	4,36%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0804	Industrialização	2.245.679.536,92	0,00	2.245.679.536,92	0,00	0,00%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	2.630.142.243,69	415.607.122.465,93	418.237.264.709,62	4.802.971.312,51	1,15%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	7.342.301.360,07	26.983.321.177,65	34.325.622.537,72	1.142.482.774,42	3,33%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	2.155.314.738,35	22.118.648,91	2.177.433.387,26	2.311.450,40	0,11%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	83.877.308.166,82	0,00	83.877.308.166,82	735.940.490,25	0,88%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1190	Financiamento de projeto	380.591.803,89	0,00	380.591.803,89	0,00	0,00%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	17.018.466,20	35.481.006,13	52.499.472,33	1.810.598,47	3,45%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	553.740.838,01	7.445.914.699,10	7.999.655.537,11	0,00	0,00%
201812	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	14.475.291,43	0,00	14.475.291,43	14.475.291,43	100,00%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	68.543.602,66	2.198.440,43	70.742.043,09	25.260.996,69	35,71%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	64.343.715.995,06	64.343.715.995,06	1.809.061.513,03	2,81%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	4.566.548.604,49	4.566.548.604,49	494.993.316,74	10,84%

201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	31.254.543,25	305.871.462,99	337.126.006,24	0,00	0,00%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	101.264.522,78	979.926.211,48	1.081.190.734,26	0,00	0,00%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0211	Home Equity	0,00	6.128.227.380,24	6.128.227.380,24	265.341.486,12	4,33%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0212	Microcrédito	0,00	9.344.034,95	9.344.034,95	1.786.207,90	19,12%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0213	Cheque especial	1.705.870.300,93	3.483.994.526,56	5.189.864.827,49	771.316.043,20	14,86%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0214	Conta Garantida	878.025.229,01	0,00	878.025.229,01	21.422.260,09	2,44%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0215	Capital de giro com prazo de vencimento at	82.711.962,56	0,00	82.711.962,56	1.953.836,73	2,36%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0216	Capital de giro com prazo de vencimento su	47.152.717.197,17	0,00	47.152.717.197,17	1.696.780.644,59	3,60%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0217	Capital de giro com teto rotativo	470.221.805,53	0,00	470.221.805,53	17.783,04	0,00%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0218	Cartão de crédito - não migrado	185.596.635,71	1.499.896.015,50	1.685.492.651,21	1.211.577.069,73	71,88%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	7.094.205.972,61	4.819.734.175,63	11.913.940.148,24	1.907.935.748,10	16,01%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	222.326.008,88	0,00	222.326.008,88	10.744.184,71	4,83%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	419.942.447,33	0,00	419.942.447,33	20.606.485,31	4,91%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	246.685.108,00	6.013.837.642,06	6.260.522.750,06	687.532.141,21	10,98%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	1.193.761.580,35	145.019.766,49	1.338.781.346,84	69.089.453,25	5,16%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	11.994.126,53	106.580.033,86	118.574.160,39	60.407.720,05	50,95%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	1.332.082.564,63	0,00	1.332.082.564,63	94.862.956,82	7,12%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	3.839.393.439,30	226.452,21	3.839.619.891,51	104.461.689,02	2,72%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	4.853.532.180,84	0,00	4.853.532.180,84	85.570.246,00	1,76%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	2.408.736.198,89	0,00	2.408.736.198,89	107.139.578,58	4,45%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	900.689.742,14	0,00	900.689.742,14	3.729.585,79	0,41%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	1.562.117.742,09	3.089.364.163,06	4.651.481.905,15	179.535.443,13	3,86%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	311.122.877,97	1.226.590.674,61	1.537.713.552,58	73.553.612,51	4,78%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0804	Industrialização	725.239.520,61	0,00	725.239.520,61	0,00	0,00%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	2.863.943.569,80	397.641.916.637,87	400.505.860.207,67	4.957.317.733,62	1,24%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	8.919.683.971,32	28.256.217.875,57	37.175.901.846,89	604.332.056,85	1,63%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	2.144.570.033,80	27.747.472,12	2.172.317.505,92	6.088.670,89	0,28%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	0,00	3.461.688.789,14	3.461.688.789,14	361.714.224,85	10,45%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	82.335.510.823,66	0,00	82.335.510.823,66	92.671.197,25	0,11%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1190	Financiamento de projeto	282.461.755,60	0,00	282.461.755,60	0,00	0,00%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	10.971.322,59	24.606.009,91	35.577.332,50	1.675.225,35	4,71%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	564.808.517,37	6.818.662.641,24	7.383.471.158,61	0,00	0,00%
201712	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	28.597.156,92	0,00	28.597.156,92	28.597.156,92	100,00%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	88.328.337,59	2.815.772,27	91.144.109,86	22.197.848,02	24,35%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	63.903.547.608,27	63.903.547.608,27	1.728.072.086,67	2,70%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	5.704.773.671,38	5.704.773.671,38	946.169.158,32	16,59%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	379.948.627,66	2.646.362.133,12	3.026.310.760,78	1.702.283.207,73	56,25%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	68.621.104,04	733.535.225,77	802.156.329,81	0,00	0,00%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0211	Home Equity	0,00	7.236.469.166,71	7.236.469.166,71	362.668.198,66	5,01%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0212	Microcrédito	0,00	20.074.018,24	20.074.018,24	4.597.117,43	22,90%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0213	Cheque especial	1.993.012.334,75	3.910.890.620,97	5.903.902.955,72	1.080.169.365,99	18,30%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0214	Conta Garantida	2.017.255.513,95	0,00	2.017.255.513,95	50.112.576,91	2,48%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0215	Capital de giro com prazo de vencimento at	312.451.554,24	0,00	312.451.554,24	1.218.755,47	0,39%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0216	Capital de giro com prazo de vencimento su	55.250.291.948,24	0,00	55.250.291.948,24	2.471.850.998,95	4,47%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	9.478.263.409,71	5.253.474.552,54	14.731.737.962,25	2.855.861.134,95	19,39%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	321.703.885,82	0,00	321.703.885,82	24.236.253,06	7,53%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	638.590.373,79	0,00	638.590.373,79	45.368.449,79	7,10%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	423.698.463,02	10.607.559.245,18	11.031.257.708,20	967.689.778,44	8,77%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	1.691.763.705,80	415.968.821,72	2.107.732.527,52	199.181.192,60	9,45%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	17.025.495,20	362.583.470,50	379.608.965,70	121.575.063,11	32,03%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	1.044.666.299,14	0,00	1.044.666.299,14	185.060.241,09	17,71%

201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	5.067.414.755,17	2.387,07	5.067.417.142,24	220.625.240,50	4,35%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	11.090.066.610,10	0,00	11.090.066.610,10	5.965.967,72	0,05%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	4.670.234.314,31	0,00	4.670.234.314,31	26.341.082,12	0,56%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	102.707.397,12	0,00	102.707.397,12	3.598.064,39	3,50%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	2.450.640.004,03	2.660.958.906,70	5.111.598.910,73	182.348.131,29	3,57%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	506.157.449,18	1.238.172.435,88	1.744.329.885,06	34.495.843,37	1,98%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0803	Comercialização	360.988.763,88	0,00	360.988.763,88	0,00	0,00%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	1.924.038.932,29	368.850.343.348,32	370.774.382.280,61	5.137.709.074,53	1,39%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	10.317.233.140,20	30.840.874.267,28	41.158.107.407,48	866.778.876,35	2,11%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	2.255.889.273,50	30.013.730,47	2.285.903.003,97	1.696.796,55	0,07%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	0,00	5.283.652.507,72	5.283.652.507,72	659.040.110,63	12,47%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	78.436.134.185,37	0,00	78.436.134.185,37	409.845.348,56	0,52%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1190	Financiamento de projeto	267.062.692,86	0,00	267.062.692,86	0,00	0,00%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	6.112.804,69	23.286.383,86	29.399.188,55	2.256.802,50	7,68%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	582.879.904,55	6.351.549.527,01	6.934.429.431,56	0,00	0,00%
201612	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	44.054.570,24	0,00	44.054.570,24	44.054.570,24	100,00%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	138.478.840,45	3.347.032,06	141.825.872,51	20.560.351,14	14,50%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	59.320.836.167,95	59.320.836.167,95	1.822.659.350,26	3,07%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	7.271.173.115,16	7.271.173.115,16	991.813.211,75	13,64%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	658.745.534,08	3.251.348.439,19	3.910.093.973,27	2.233.351.720,64	57,12%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	87.417.108,96	561.279.349,75	648.696.458,71	0,00	0,00%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0211	Home Equity	0,00	7.422.369.516,28	7.422.369.516,28	426.404.085,69	5,74%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0212	Microcrédito	0,00	47.601.370,45	47.601.370,45	13.759.638,07	28,91%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0213	Cheque especial	2.948.123.639,02	4.318.740.673,10	7.266.864.312,12	1.272.559.557,66	17,51%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0214	Conta Garantida	2.332.946.242,23	0,00	2.332.946.242,23	43.345.146,47	1,86%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0215	Capital de giro com prazo de vencimento at	630.229.838,19	0,00	630.229.838,19	11.146.644,44	1,77%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0216	Capital de giro com prazo de vencimento su	59.198.845.352,38	0,00	59.198.845.352,38	2.517.307.367,38	4,25%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	6.911.486.115,86	1.771.117.186,35	8.682.603.302,21	1.892.027.466,69	21,79%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	421.728.572,10	0,00	421.728.572,10	26.696.373,62	6,33%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	873.604.829,90	0,00	873.604.829,90	54.286.938,22	6,21%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	459.024.438,46	11.415.466.089,44	11.874.490.527,90	870.061.703,33	7,33%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	2.157.995.371,19	1.111.771.363,71	3.269.766.734,90	616.048.351,91	18,84%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	31.376.430,28	619.079.852,23	650.456.282,51	208.114.800,25	32,00%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	1.672.850.300,65	0,00	1.672.850.300,65	0,00	0,00%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	7.424.358.229,40	2.491.130.609,56	9.915.488.838,96	1.324.784.123,96	13,36%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	12.428.479.269,63	0,00	12.428.479.269,63	678.122,23	0,01%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	4.187.495.729,73	0,00	4.187.495.729,73	50.404.809,40	1,20%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0503	Adiantamento sobre cambiais entregues	313.143.131,51	0,00	313.143.131,51	10.182.169,31	3,25%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	2.140.315.939,82	3.426.459.294,14	5.566.775.233,96	197.090.225,59	3,54%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	730.898.373,33	1.190.050.414,04	1.920.948.787,37	22.146.024,96	1,15%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	1.012.777.262,04	330.390.411.161,48	331.403.188.423,52	6.318.119.434,40	1,91%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	11.138.030.059,07	36.625.921.853,82	47.763.951.912,89	1.125.490.287,44	2,36%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	2.527.720.787,15	35.903.853,06	2.563.624.640,21	11.973.158,11	0,47%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	0,00	7.950.023.862,93	7.950.023.862,93	1.256.396.072,74	15,80%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	71.152.398.474,46	0,00	71.152.398.474,46	552.720.039,53	0,78%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1190	Financiamento de projeto	185.708.073,93	0,00	185.708.073,93	0,00	0,00%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	7.854.167,94	22.106.894,58	29.961.062,52	2.669.819,24	8,91%
201512	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	646.613.920,36	5.973.954.008,72	6.620.567.929,08	0,00	0,00%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	155.256.950,66	19.408.101,15	174.665.051,81	64.680.866,63	37,03%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	52.648.204.882,10	52.648.204.882,10	1.655.219.138,82	3,14%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	7.755.821.967,70	7.755.821.967,70	1.032.848.563,92	13,32%

201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	477.652.736,08	2.623.730.788,18	3.101.383.524,26	1.231.128.811,89	39,70%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	52.870.553,18	710.298.512,19	763.169.065,37	0,00	0,00%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0211	Home Equity	0,00	7.904.182.585,23	7.904.182.585,23	303.538.213,56	3,84%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0212	Microcrédito	0,00	275.935.609,93	275.935.609,93	98.845.798,73	35,82%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0213	Cheque especial	3.179.371.810,39	4.048.101.612,82	7.227.473.423,21	454.494.576,53	6,29%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0214	Conta Garantida	2.381.525.197,91	1.350.134,21	2.382.875.332,12	34.632.747,96	1,45%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0215	Capital de giro com prazo de vencimento at	1.123.372.434,96	0,00	1.123.372.434,96	22.270.392,09	1,98%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0216	Capital de giro com prazo de vencimento su	61.757.298.239,93	0,00	61.757.298.239,93	2.341.844.871,11	3,79%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	1.058.253.831,94	1.564.889.312,70	2.623.143.144,64	23.929.243,13	0,91%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	490.853.230,65	0,00	490.853.230,65	32.204.085,52	6,56%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	1.061.169.883,81	0,00	1.061.169.883,81	42.723.536,04	4,03%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	494.256.734,17	9.767.631.445,28	10.261.888.179,45	507.501.335,80	4,95%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	901.489.323,27	1.505.519.483,12	2.407.008.806,39	463.629.536,76	19,26%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	150.190.279,54	406.890.456,82	557.080.736,36	97.179.636,52	17,44%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	1.134.290.860,22	0,00	1.134.290.860,22	0,00	0,00%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	11.836.470.326,48	2.090.087.157,00	13.926.557.483,48	1.098.121.422,05	7,89%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	12.242.772.570,22	0,00	12.242.772.570,22	0,00	0,00%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	1.912.834.635,76	0,00	1.912.834.635,76	1.022.963,34	0,05%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	1.048.924.387,19	2.479.539.685,62	3.528.464.072,81	56.008.880,36	1,59%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	489.196.085,38	897.358.703,52	1.386.554.788,90	299.310,14	0,02%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	1.319.011.159,81	291.401.637.498,50	292.720.648.658,31	4.354.933.457,66	1,49%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	8.936.195.549,00	31.600.382.412,57	40.536.577.961,57	535.510.012,44	1,32%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	2.364.764.671,97	41.565.823,16	2.406.330.495,13	4.583.374,77	0,19%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	0,00	9.546.312.064,58	9.546.312.064,58	875.581.523,07	9,17%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	56.489.967.250,17	0,00	56.489.967.250,17	61.611.285,06	0,11%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	0,00	11.505.224,36	11.505.224,36	6.017.381,25	52,30%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	8.171.174,26	20.603.336,68	28.774.510,94	1.726.312,70	6,00%
201412	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	589.126.660,88	6.161.981.414,00	6.751.108.074,88	0,00	0,00%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	91.029.751,14	48.316.808,06	139.346.559,20	35.714.758,24	25,63%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0201	Cheque especial e conta garantida	4.363.580.682,55	4.064.683.478,03	8.428.264.160,58	791.492.795,18	9,39%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	45.479.458.358,20	45.479.458.358,20	1.270.645.647,26	2,79%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	6.732.537.641,61	6.732.537.641,61	908.348.918,78	13,49%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	270.396.968,01	1.831.186.067,89	2.101.583.035,90	723.480.766,79	34,43%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0205	Capital de giro com prazo de vencimento in	1.017.936,51	0,00	1.017.936,51	0,00	0,00%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0206	Capital de giro com prazo vencim. igual ou	63.690.779.296,31	0,00	63.690.779.296,31	1.264.515.935,94	1,99%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	28.119.616,37	565.391.677,07	593.511.293,44	1.556,44	0,00%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0211	Home Equity	0,00	566.871.381,58	566.871.381,58	29.577.975,34	5,22%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0212	Microcrédito	0,00	947.341.640,61	947.341.640,61	92.167.856,99	9,73%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	1.362.134.670,27	8.202.669.578,59	9.564.804.248,86	219.593.618,27	2,30%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	25.000.021,96	0,00	25.000.021,96	0,00	0,00%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	1.577.777.115,90	0,00	1.577.777.115,90	37.698.049,67	2,39%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	223.885.972,51	7.432.023.381,12	7.655.909.353,63	460.021.387,23	6,01%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	701.653.240,18	1.577.355.219,80	2.279.008.459,98	124.718.676,55	5,47%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	0,00	290.504.665,63	290.504.665,63	34.884.703,88	12,01%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	427.669.190,30	0,00	427.669.190,30	0,00	0,00%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	8.014.096.814,51	1.191.266.543,76	9.205.363.358,27	449.852.841,84	4,89%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	11.040.997.569,85	0,00	11.040.997.569,85	0,00	0,00%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	577.360.406,77	0,00	577.360.406,77	75.870,80	0,01%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	90.998.757,21	990.498.124,14	1.081.496.881,35	111.169,91	0,01%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0802	Investimento	571.909.888,16	314.392.866,07	886.302.754,23	0,00	0,00%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0803	Comercialização	29.628.935,43	0,00	29.628.935,43	0,00	0,00%

201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	4.738.060.816,97	256.032.836.887,00	260.770.897.703,97	3.912.292.326,11	1,50%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	17.908,55	229.550,32	247.458,87	0,00	0,00%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	4.323.048.375,30	4.241.869,39	4.327.290.244,69	15.220.494,95	0,35%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	0,00	9.312.577.963,37	9.312.577.963,37	797.976.517,53	8,57%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	36.837.627.767,33	0,00	36.837.627.767,33	180.535.422,59	0,49%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	0,00	7.428.693,93	7.428.693,93	2.053.488,30	27,64%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	1.099.061,52	20.314.886,10	21.413.947,62	1.373.729,50	6,42%
201312	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	507.409.530,78	5.416.470.711,30	5.923.880.242,08	0,00	0,00%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	187.875.058,05	30.048.214,74	217.923.272,79	10.767.956,26	4,94%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0201	Cheque especial e conta garantida	3.875.436.740,91	3.118.341.037,11	6.993.777.778,02	491.818.957,93	7,03%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	31.760.195.145,96	31.760.195.145,96	862.843.946,38	2,72%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	4.569.538.744,86	4.569.538.744,86	484.935.928,22	10,61%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	110.527.987,65	1.233.926.080,94	1.344.454.068,59	447.263.317,63	33,27%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0205	Capital de giro com prazo de vencimento in	518.616,00	0,00	518.616,00	0,00	0,00%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0206	Capital de giro com prazo vencim. igual ou	45.610.998.216,42	0,00	45.610.998.216,42	651.953.700,63	1,43%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	13.900.837,73	373.193.359,50	387.094.197,23	0,00	0,00%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0211	Home Equity	0,00	263.453.854,23	263.453.854,23	31.015.174,25	11,77%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	926.443.740,64	5.983.095.704,26	6.909.539.444,90	98.165.449,70	1,42%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	455.188.334,25	0,00	455.188.334,25	23.434.417,21	5,15%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	916.835.453,43	0,00	916.835.453,43	10.577.145,36	1,15%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	149.991.249,92	2.348.431.091,86	2.498.422.341,78	335.634.906,91	13,43%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	681.979.997,62	2.063.622.832,93	2.745.602.830,55	125.566.103,94	4,57%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	0,00	349.120.238,02	349.120.238,02	60.098.718,79	17,21%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	336.496.920,99	0,00	336.496.920,99	0,00	0,00%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	6.007.667.839,91	656.972.781,25	6.664.640.621,16	315.103.083,14	4,73%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	6.804.098.362,06	0,00	6.804.098.362,06	0,00	0,00%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0502	Adiantamento sobre contratos de câmbio	43.876.038,72	0,00	43.876.038,72	0,00	0,00%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	08	Financiamentos rurais (ex-finan	0801	Custeio	149.209.545,20	8.310.628,75	157.520.173,95	0,00	0,00%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	6.745.771.748,58	191.681.539.252,74	198.427.311.001,32	2.410.253.465,98	1,21%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	24.477,71	606.151,94	630.629,65	2.657,86	0,42%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	1.927.511.799,26	153.176.391,29	2.080.688.190,55	11.397.467,20	0,55%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	0,00	7.589.909.645,81	7.589.909.645,81	840.597.616,60	11,08%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	23.536.769.445,47	0,00	23.536.769.445,47	239.871.295,49	1,02%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	0,00	11.225.550,46	11.225.550,46	6.647.950,21	59,22%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	1.087.091,42	17.224.139,93	18.311.231,35	1.074.626,64	5,87%
201212	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	304.973.229,18	4.006.802.152,42	4.311.775.381,60	0,00	0,00%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	74.533.640,81	3.747.018,97	78.280.659,78	36.332.494,09	46,41%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0201	Cheque especial e conta garantida	2.047.227.095,57	1.755.931.138,01	3.803.158.233,58	265.838.747,50	6,99%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	17.510.700.116,13	17.510.700.116,13	418.122.901,14	2,39%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	1.093.709.716,80	1.093.709.716,80	160.832.223,76	14,71%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0205	Capital de giro com prazo de vencimento in	150.313.775,52	0,00	150.313.775,52	6.207.796,82	4,13%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0206	Capital de giro com prazo vencim. igual ou	25.890.002.487,32	0,00	25.890.002.487,32	283.179.956,13	1,09%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0210	Cartão de crédito - compra, fatura parcelad	0,00	1.117.030,96	1.117.030,96	0,00	0,00%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	564.242.433,59	2.264.591.684,64	2.828.834.118,23	14.575.159,08	0,52%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	137.842.918,66	0,00	137.842.918,66	4.598.687,14	3,34%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	75.006.096,26	0,00	75.006.096,26	2.256.866,76	3,01%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	72.189.708,20	936.451.953,92	1.008.641.662,12	15.298.900,93	1,52%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	469.853.479,61	1.036.965.566,14	1.506.819.045,75	57.919.682,63	3,84%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	0,00	16.087.460,50	16.087.460,50	5.376.259,73	33,42%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0406	Cartão de crédito - compra ou fatura parcel	264.743.559,45	798.005.266,77	1.062.748.826,22	271.859.327,15	25,58%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	5.800.858.052,78	326.362.217,27	6.127.220.270,05	187.898.167,59	3,07%

201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	5.997.950.969,23	0,00	5.997.950.969,23	0,00	0,00%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	4.388.732.028,14	138.075.572.582,84	142.464.304.610,98	1.793.625.576,40	1,26%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	19.343,35	2.474.745,38	2.494.088,73	1.916.064,72	76,82%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	1.684.587.446,39	0,00	1.684.587.446,39	1.429.812,19	0,08%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	0,00	7.451.606.119,46	7.451.606.119,46	757.202.306,21	10,16%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	16.923.435.829,86	0,00	16.923.435.829,86	35.824.550,86	0,21%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1301	Avais e fianças honrados	0,00	2.190.457,02	2.190.457,02	1.245.833,46	56,88%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	2.093.385,95	14.397.848,35	16.491.234,30	283.153,42	1,72%
201112	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1304	Cartão de crédito - compra à vista e parcela	36.920.594,30	1.334.328.263,84	1.371.248.858,14	0,00	0,00%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	34.308.354,73	8.888.264,32	43.196.619,05	2.600.686,38	6,02%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0201	Cheque especial e conta garantida	1.725.095.111,37	1.047.749.037,34	2.772.844.148,71	179.854.471,45	6,49%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	12.720.371.358,42	12.720.371.358,42	302.736.405,16	2,38%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	950.093.748,13	950.093.748,13	121.084.510,67	12,74%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	0,00	3.655.425,50	3.655.425,50	0,00	0,00%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0205	Capital de giro com prazo de vencimento in	21.271.813,36	0,00	21.271.813,36	1.036.522,76	4,87%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0206	Capital de giro com prazo vencim. igual ou	18.527.555.854,60	0,00	18.527.555.854,60	150.562.275,82	0,81%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	152.441.655,30	488.061.337,46	640.502.992,76	13.813.907,14	2,16%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	101.143.103,77	0,00	101.143.103,77	5.018.038,47	4,96%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	47.642.523,14	0,00	47.642.523,14	2.196.698,07	4,61%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	14.666.053,68	0,00	14.666.053,68	0,00	0,00%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	318.378.189,45	940.095.026,96	1.258.473.216,41	27.805.936,11	2,21%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	0,00	11.827.399,04	11.827.399,04	3.788.308,55	32,03%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	3.169.270.158,28	923.068.515,99	4.092.338.674,27	350.741.378,64	8,57%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	05	Financiamentos à exportação	0501	Financiamento à exportação	2.002.719.231,44	0,00	2.002.719.231,44	0,00	0,00%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	2.368.520.919,54	97.705.077.801,60	100.073.598.721,14	1.237.987.756,81	1,24%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	19.102,36	735.522,25	754.624,61	0,00	0,00%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	1.181.807.359,57	0,00	1.181.807.359,57	0,00	0,00%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	16.594.571,86	5.700.001.407,64	5.716.595.979,50	429.273.825,82	7,51%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	11.936.508.707,90	0,00	11.936.508.707,90	104.068.135,10	0,87%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	3.657.405,69	9.806.004,47	13.463.410,16	46.105,24	0,34%
201012	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	30.596.823,03	1.013.003.449,76	1.043.600.272,79	0,00	0,00%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	01	Adiantamentos a depositantes	0101	Adiantamentos a depositantes	116.914.315,89	3.515.847,51	120.430.163,40	4.076.601,23	3,39%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0201	Cheque especial e conta garantida	1.588.998.638,66	857.038.328,42	2.446.036.967,08	180.464.906,45	7,38%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0202	Crédito pessoal - com consignação em folh	0,00	9.515.045.444,09	9.515.045.444,09	260.524.317,67	2,74%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0203	Crédito pessoal - sem consignação em folh	0,00	810.087.771,22	810.087.771,22	100.977.144,92	12,46%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0204	Crédito rotativo vinculado a cartão de crédit	0,00	3.046.910,71	3.046.910,71	0,00	0,00%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0205	Capital de giro com prazo de vencimento in	1.603.930,43	0,00	1.603.930,43	0,00	0,00%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0206	Capital de giro com prazo vencim. igual ou	16.234.344.394,82	0,00	16.234.344.394,82	135.260.699,16	0,83%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	02	Empréstimos	0299	Outros empréstimos	509.615.056,88	212.262.440,97	721.877.497,85	9.658.160,31	1,34%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0301	Desconto de duplicatas	119.361.172,53	0,00	119.361.172,53	9.414.175,43	7,89%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	03	Direitos creditórios descontados	0302	Desconto de cheques	45.182.329,10	0,00	45.182.329,10	2.693.314,97	5,96%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0401	Aquisição de bens - veículos automotores	22.487.521,69	0,00	22.487.521,69	759.817,55	3,38%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0402	Aquisição de bens - outros bens	121.641.463,31	608.431.698,97	730.073.162,28	14.645.384,60	2,01%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0403	Microcrédito	0,00	3.956.958,13	3.956.958,13	960.883,52	24,28%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	04	Financiamentos	0499	Outros financiamentos	3.464.499.701,30	697.353.653,54	4.161.853.354,84	284.309.730,80	6,83%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0901	Financiamento habitacional - SFH	1.054.862.178,74	61.135.302.052,50	62.190.164.231,24	874.312.092,91	1,41%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0902	Financiamento habitacional – exceto SFH	18.980,84	860.488,64	879.469,48	181.845,86	20,68%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0903	Financiamento imobiliário - empreendim, ex	1.038.740.190,69	0,00	1.038.740.190,69	110.854.579,76	10,67%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	09	Financiamentos imobiliários	0990	Financiamento de projeto	18.929.476,55	3.378.445.926,01	3.397.375.402,56	224.299.376,42	6,60%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	11	Financiamentos de infraestrutura	1101	Financiamento de infraestrutura e desenvol	8.283.588.131,15	0,00	8.283.588.131,15	54.404.990,91	0,66%
200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1302	Devedores por compra de valores e bens	6.447.769,03	4.816.484,05	11.264.253,08	12.715,63	0,11%

200912	00.360.305	CAIXA ECONÔ	13	Outros créditos	1399	Outros com característica de crédito	17.953.800,35	701.965.184,49	719.918.984,84	0,00	0,00%

(1) Período: últimos 10 anos - posição na data-base Dezembro de cada ano

(2) IFs: BB (CNPJ base 00.000.000) e CEF (CNPJ base 00.360.305)

(3) Natureza da Operação:Operações concedidas pela própria IF, Operações adquiridas sem retenção de risco por parte do Cedente e Operações transferidas sem retenção de risco por parte do Cessionário

(4) Modalidade: 1 a 13 (vide Anexo Modalidade/Submodalidade)

(5) Dados relativos a operações identificadas (Circular 3.567/11 e 3.786/16), conforme limites abaixo:

R$ 5.000,00 (cinco mil reais) até a data-base março/2012
R$ 1.000,00 (mil reais) datas-base abril/2012 a maio/2016
R$ 200,00 (duzentos reais) a partir da data-base junho/2016

(6) Conceitos:

Carteira Ativa : Valores a Vencer + Valores Vencidos

Inadimplência: Operações de crédito com atraso superior a 90 dias

Modalidade Operação

Domínio	Descrição	Sub	Descrição
01	Adiantamentos a depositantes	01	adiantamentos a depositantes
02	Empréstimos	~~01~~	~~cheque especial e conta garantida~~
		02	crédito pessoal - com consignação em folha de pagam.
		03	crédito pessoal - sem consignação em folha de pagam.
		04	crédito rotativo vinculado a cartão de crédito
		~~05~~	~~capital de giro com prazo de vencimento inferior a 30 d~~
		~~06~~	~~capital de giro com prazo vencim. igual ou superior 30 d~~
		07	vendor
		08	compror
		09	ARO - adiantamento de receitas orçamentárias
		10	cartão de crédito – compra, fatura parcelada ou saque financiado pela instituição emitente do cartão
		11	home equity
		12	microcrédito
		13	cheque especial
		14	conta garantida
		15	capital de giro com prazo de vencimento até 365 d
		16	capital de giro com prazo vencimento superior 365 d
		17	capital de giro com teto rotativo
		18	cartão de crédito - não migrado
		50	recebíveis adquiridos
		90	financiamento de projeto
		99	outros empréstimos
03	~~Títulos descontados~~ Direitos creditórios descontados	01	desconto de duplicatas
		02	desconto de cheques
		03	antecipação de fatura de cartão de crédito
		98	outros direitos creditórios descontados
		99	outros títulos descontados
04	Financiamentos	01	aquisição de bens – veículos automotores
		02	aquisição de bens – outros bens
		03	microcrédito
		04	vendor
		05	compror
		06	cartão de crédito – compra ou fatura parcelada pela instituição financeira emitente do cartão
		~~07~~	~~aquisição de bens – veículos automotores acima de 2 toneladas~~
		40	financiamentos agroindustriais
		50	recebíveis adquiridos
		90	financiamento de projeto

		99	outros financiamentos
05	Financiamentos à exportação	01	financiamento à exportação
		02	adiantamento sobre contratos de câmbio
		03	adiantamento sobre cambiais entregues
		04	créd decorrentes de contratos de exportação-export note
		90	financiamento de projeto
		99	outros financiamentos à exportação
06	Financiamentos à importação	01	financiamento à importação
		90	financiamento de projeto
07	Financiamentos com interveniência	01	aquisição de bens com interveniência – veículos autom.
		02	aquisição de bens com interveniência – outros bens
		90	financiamento de projeto
		99	outros financiamentos com interveniência
08	Financiamentos rurais ~~e agroindustriais~~	01	custeio ~~e pré-custeio~~
		02	investimento ~~e capital de giro de financiam. agroindustr.~~
		03	comercialização ~~e pré-comercialização~~
		04	industrialização
		~~90~~	~~financiamento de projeto~~
09	Financiamentos imobiliários	01	financiamento habitacional – SFH
		02	financiamento habitacional – exceto SFH
		03	financiamento imobiliário – empreendim, exceto habitac.
		90	financiamento de projeto
10	Financiamentos de títulos e valores mobiliários	01	financiamento de TVM
11	Financiamentos de infraestrutura e desenvolvimento	01	financiamento de infraestrutura e desenvolvimento
		90	financiamento de projeto
12	Operações de arrendamento	01	arrendamento financeiro exceto veículos automotores e imóveis
		02	arrendamento financeiro imobiliário
		03	subarrendamento
		05	arrendamento operacional
		06	arrendamento financeiro de veículos automotores
		~~07~~	~~arrendamento financeiro de veículos automotores acima de 2 toneladas~~
		90	financiamento de projeto
13	Outros créditos	01	avais e fianças honrados
		02	devedores por compra de valores e bens
		03	títulos e créditos a receber
		04	cartão de crédito - compra à vista e parcelado lojista
		50	recebíveis adquiridos
		90	financiamento de projeto
		99	outros com característica de crédito

Instituição: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
Com fundamento nos artigos 10 (inciso IX), 11 (inciso VII) e 37 da Lei nº 4.595, de 31.12.64, Lei nº 13.506, de 13 de novembro de 2017 e legislação complementar[1] e, para instruir o atendimento ao Requerimento (RQS) nº 495, de 2019 encaminhado pelo Senado Federal ao Presidente do Banco Central, requisitamos os documentos e as informações a seguir relacionados.
GESTÃO DO CRÉDITO

1. *Quais são as formas de prevenção para inadimplência atualmente e dos últimos 10 anos?*
2. *Quais são as formas de contenção de inadimplência atualmente e nos últimos 10 anos?*
3. *Como é realizada a forma de cobrança atualmente e nos últimos 10 anos?*

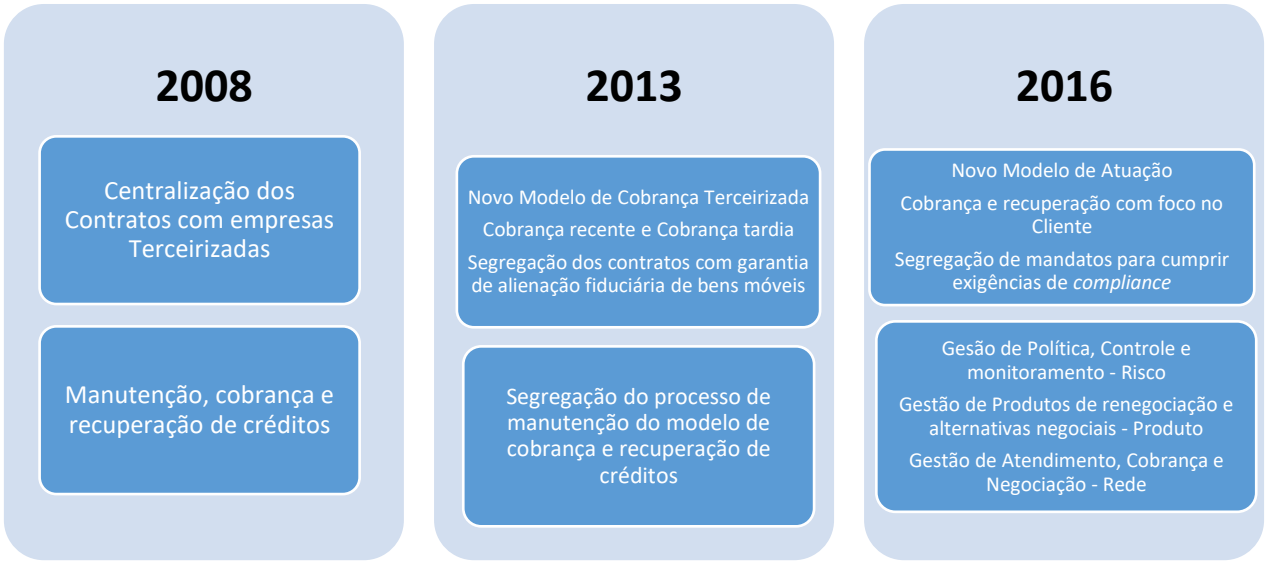
Reposta CAIXA:

Histórico de Modelos de Cobrança e Recuperação de Créditos (2008-2016)

A cobrança e recuperação de créditos da CAIXA foi revisada no período de 2008 a 2016, com adoção de modelos distintos quanto à gestão de manutenção dos créditos, gestão da cobrança administrativa e judicial e a gestão de produtos de renegociação.

Neste período a CAIXA adotou o modelo de terceirização parcial da cobrança administrativa, compreendendo acionamentos previstos na régua de cobrança para aquele canal, com contratação centralizada no subsistema central, por meio de pregão ou credenciamento, nos termos da Lei 8.666.

Em 2013 a CAIXA segregou os processos de manutenção e recuperação de créditos, mantendo a gestão dos produtos de renegociação e a gestão da cobrança e recuperação de créditos sob o mandato da área de Riscos.



[1]Artigos 3o e 4o da Lei nº 4.728, de 14 de julho de 1965, artigo 8o do Decreto-Lei nº 2.291, de 21 de novembro de 1986, e Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001.

Em 2016, em nova revisão do modelo, ocorreu a segregação do mandato da área de recuperação de crédito, resultando no modelo atual de cobrança vigente, a seguir descrito.

Modelo Atual de Cobrança e Recuperação de Créditos de Varejo

A definição da política, estratégia, a gestão dos produtos e alternativas negociais, a implementação da cobrança e recuperação de crédito, bem como seus controles são segregados em diferentes áreas para cumprir as exigências de *"compliance"* e proporcionar as linhas de defesa.

Política de Recuperação de Créditos

A Política de Cobrança e Recuperação de Créditos da CAIXA está normatizada no Manual Normativo PO014 - Política de Cobrança e Recuperação de Créditos, que tem como objetivo "*Estabelecer princípios e diretrizes norteadores da gestão da cobrança e recuperação de créditos, inclusive em relação à atuação concorrencial na cessão onerosa de créditos não performados, que promovam o retorno do ativo aplicado, a geração de resultados sustentáveis e o cumprimento dos objetivos estratégicos da CAIXA*".

A Política está estruturada em quatro blocos principais: Princípios, Diretrizes, Indicadores de Efetividade e Responsabilidades.

Especificamente quanto aos Indicadores de Efetividade da Política de Cobrança e Recuperação de Crédito, estes estão segmentados em Comercial e Habitacional que, por sua vez, se subdividem em Pessoa Física e Pessoa Jurídica.

Estratégia de Cobrança - Modelo de Atuação

A adimplência do cliente tomador de crédito inicia-se na concessão qualificada e se mantém por meio da disponibilização de alternativas negociais aos clientes com dificuldade de pagamento.

A manutenção do cadastro atualizado, o conhecimento e acompanhamento das necessidades do cliente tomador de crédito e a resposta aos questionamentos e solicitações com presteza refletem diretamente na efetividade do modelo de atuação da adimplência.

Monitoramento das operações de crédito

Avaliação da pontualidade e do atraso nos pagamentos;

Os atrasos nos pagamentos das operações com PF são observados na avaliação de comportamento - *Behaviour Scoring - BS*, sob gestão das áreas de modelagem de risco

A pontualidade, adimplência e atraso nos pagamentos, são acompanhados por meio de diversos aplicativos específicos para acompanhamento de carteira de produtos e unidades e de contratos individuais e clientes:

Modelo de Cobrança administrativa – Prevenção e Contenção

Com o foco em prevenção à inadimplência das linhas de crédito a atuação também é voltada à orientação ao cliente, pessoa física e pessoa jurídica, para o uso adequado do crédito, com valores e prestações dentro da capacidade de pagamento, com agregação de outras reciprocidades como forma de reduzir taxas, e assim contribuir para a adimplência.

Além disso, com o monitoramento das carteiras e perfis de consumo dos clientes, pode ocorrer recalibragem de modelos de risco, avaliação de convênios de consignação, reavaliação de estratégia de produto com alteração de estruturas de garantias exigidas, dentre outras medidas adotadas coerentes com à Política de Crédito da CAIXA.

Para contenção da inadimplência, é iniciada a cobrança dos clientes em atraso, oferecendo alternativas negociais para retornar o contrato à situação de adimplência e a informação do registro em cadastros de crédito.

Os devedores principais, seus avalistas ou fiadores, com atraso de pagamento de encargo mensal são cadastrados no SINAD periódica e automaticamente pelos sistemas corporativos de cada produto de crédito. Periódica e automaticamente o SINAD realiza o registro no CADIN, SERASA e SCPC.

Podem ser utilizados como meio de abordagem ao cliente o envio de mensagens por SMS, mensagem no Internet Banking, tela de comunicação por meio do ATM, telefonemas, correspondências por correio, notificação cartorária e atendimento presencial, buscando a eficiência e o menor custo de cobrança.

O controle da cobrança administrativa é realizado por meio de registros de acionamentos em sistema interno SIGA.

Os registros no SIGA são realizados pelas equipes de atendimento ao cliente e por troca de bases de dados com as empresas de cobrança terceirizadas e sistemas corporativos.

A emissão de boleto de negociação para pagamento dos contratos em atraso, por meio das interações dos clientes com o portal web https://www.negociardividas.caixa.gov.br/, também são registrados no sistema interno SIGA.

Cobrança Extrajudicial e Judicial

O objetivo da CAIXA na recuperação de créditos é o retorno do fluxo de pagamento do contrato, portanto, antes de qualquer providência para execução judicial ou extrajudicial (retomada de bens imóveis) são envidados todos os esforços para esgotamento das alternativas negociais.

Execução da garantia e consolidação de propriedade

Esgotadas as tentativas de cobrança administrativa e as possibilidades de renegociação, no caso de insucesso de negociação juntos aos clientes, é iniciado o processo de execução extrajudicial para os casos em que haja um bem imóvel dado em garantia (alienação fiduciária), nos termos da Lei 9.514/97.

Especificamente com relação à execução extrajudicial citada acima, informamos que o controle é realizado por sistemas desenvolvidos exclusivamente para este processo, seguindo abaixo todas as etapas realizadas até a retomada do bem e realização dos leilões.

Após o término dos prazos determinados pela Lei 13.465/2017, não havendo a purga do débito em atraso ou a renegociação da dívida, o contrato está apto a ter sua consolidação de propriedade efetivada, momento em que são pagos os tributos necessários e solicitado ao Cartório de Registro de imóveis a averbação consolidação da propriedade do imóvel em nome da CAIXA;

Recebida a matrícula do imóvel com a averbação da Consolidação da Propriedade em nome da CAIXA, o imóvel é disponibilizado para a realização dos 2 públicos leilões legais.

São esgotados os mecanismos de cobrança antes do encaminhamento efetivo para execução, posto que, iniciado o processo, a extinção somente é possível mediante a adimplência absoluta do contrato.

Cobrança Judicial

Para os contratos que possuam outras ou nenhuma garantia, dentro dos parâmetros estabelecidos pela CAIXA (quantidade de dias de atraso e valor mínimo), também depois de esgotadas todas as alternativas negociais, são iniciadas as tratativas junto ao jurídico CAIXA para início do processo de execução judicial da dívida, igualmente sendo controlado por sistemas desenvolvidos especificamente para este fim.

Distribuição e segmentação da cobrança – réguas de adimplência e cobrança

As réguas de adimplência e cobrança são concebidas com o intuito de indicar a melhor solução dentre as disponibilizadas pelos gestores de produto, apontando o momento, o agente de cobrança e o canal mais adequado em função da linha temporal de adimplência ou de atraso e perfil do cliente.

São analisados o perfil do tomador e da operação, tipos de garantia e valor da dívida, com o objetivo de auxiliar o tomador na retomada de sua capacidade de pagamento e sua manutenção como cliente da Caixa.

Para cumprimento da política, estratégia e régua de cobrança e recuperação de créditos, a segregação dos contratos em atraso é realizada pelos critérios:

- Faixa (quantidade em dia) de atraso,
- Valor da dívida,
- Existência de garantia de veículo,
- Se a operação é de cartão de crédito
- Se a operação é de financiamento imobiliário.

Na implementação da estratégia de adimplência são utilizados canais presenciais, eletrônicos e digitais, receptivos e ativos:

Estrutura física de atuação

MATRIZ: Uma Superintendência Nacional com três Gerencias Nacionais vinculadas

SUGAD – SN Gestão da Adimplência

Responsável pela gestão, direcionamento e coordenação de suas três Gerências Nacionais vinculadas, na elaboração de estratégia e atuação da cobrança e recuperação de crédito próprios, de terceiros, cedidos e adquiridos, excluídos os créditos de infraestrutura e saneamento, bem como gerir o processo de execução de dívidas.

GEEAD – GN Estratégia da Adimplência

Possui como mandato estruturar estratégias de abordagem ao cliente e definição da régua de cobrança, promovendo articulação com áreas internas de produto, de modelagem e de avaliação de operações e definindo regras e parâmetros negociais para recuperação de créditos.

É responsável ações centralizadas e massificadas, elegendo os clientes/contratos de acordo com a propensão de pagamento e eficiência do canal:

SMS; Aviso nos ATM; Mensagem no IBC; Notificação extrajudicial via Cartório de Títulos e Documentos, com boletos para pagamento; Carta com os boletos para pagamento, via correio.

GETEL – GN Cobrança de Varejo, Telecobrança e Assessorias Externas

Responsável gestão das empresas de Telecobrança e Assessorias de Cobrança Externa, através das quais executa as estratégias, planos de ação de cobrança e recuperação para os segmentos varejos habitacional, comercial e cartões.

GEGAD - GN Gestão Da Adimplência Nas Filiais

Responsável pela gestão direta das Filiais de Gestão da Adimplência e Representações, pela coordenação tática das Plataformas de Adimplência, controle do desempenho e atendimento das mesmas, construindo soluções de renegociação e intermediação de negócios para manutenção da adimplência de créditos próprios e de terceiros e clientes em Recuperação Judicial, a partir de regras e de parâmetros definidos pelos gestores de produto

MÉDIA GESTÃO: 84 Superintendências Regionais

Presente em todo o território nacional, essas unidades são responsáveis pela gestão, coordenação e implementação tática estratégia em todas as agências do país.

Todas as 84 unidades contam um uma equipe especializada e segregada para atuar diretamente com o processo de adimplência junto às agências e filiais denominada Plataforma de Adimplência.

PROCESSOS: 14 filiais e 12 representações

São unidades especializadas no processo de cobrança e renegociação, atuando na prestação de serviços referente aos processos de execução judicial e extrajudicial, fornecendo apoio, orientação e participando da construção e estruturação de negociações de forma conjunta com as Plataformas de Adimplência e agências de vinculação

Também tem no seu mandato a análise e deliberação acerca de renegociação de dívida de crédito comercial PF e PJ e recebimento de dívida de crédito comercial, conforme manual de alçadas.

Realiza o processo de execução junto ao CRI, no caso de créditos habitacionais ou de crédito comercial com garantia de alienação de imóvel, em período indicado na régua de adimplência e cobrança de cada produto.

AGÊNCIA/PA

Atua em todas as fases de relacionamento com o cliente, seja na adimplência ou nas demais faixas de atraso, cobrando, orientando e negociando. É responsável por propor soluções disponibilizadas pelos gestores de produtos em caso de redução temporária e relevante da capacidade de pagamento que implique em não cumprimento de quaisquer obrigações pactuadas na concessão.

CAMINHÃO DA ADIMPLÊNCIA

O caminhão da adimplência atua em todas as fases de relacionamento com o cliente, seja na adimplência ou nas demais faixas de atraso, cobrando, orientando e negociando.

O atendimento neste canal será voltado à orientação ao cliente e oferta de alternativas negociais para a reversão ou prevenção do atraso.

EMPRESAS DE COBRANÇA TERCEIRIZADAS

Compostas por ACE – Agências de Cobrança Externas (CR411), Empresa de Cobrança de Cartão de Crédito (exclusiva para cartão de crédito, CO125 e CO112), ECV – Empresa de Cobrança de Veículo (CR409), EOL – Empresa Organizadora de Leilões (CR409) e Telecobrança (CR402).

TELECOBRANÇA

Atua na cobrança e orientação a clientes encaminhados pela CAIXA de contratos comerciais, exceto cartões de crédito, ou habitacionais com atraso de cinco dias corridos até o prazo máximo definido em cada régua de adimplência e cobrança.

Parâmetros de atuação estão descritos no CR402.

EMPRESA DE COBRANÇA DE CARTÃO DE CRÉDITO

Exclusiva para cobrança administrativa de cartão de crédito PF e PJ, com atraso a partir de 2 a 1080 dias, independentemente do valor da dívida (CO112, CO125, CO206 e CO386).

É autorizada contratualmente a encaminhar e-mail, SMS, carta, mensagem de voz, WhatsApp de cobrança ao cliente (receptivo), ou quaisquer outros meios existentes e cabíveis, conforme previsão contratual.

ACE – Agência de Cobrança Externa

Realiza cobrança administrativa dos segmentos comercial, habitacional e cartão de crédito, conforme parâmetros do CR411.

É autorizada contratualmente a encaminhar *e-mail*, SMS, carta, mensagem de voz, *WhatsApp* de cobrança ao cliente, ou quaisquer outros meios existentes e cabíveis, sendo realizada por empresa especializada selecionada por credenciamento.

ECV E EOL - Empresa de Cobrança de Veículo (CR409) e EOL – Empresa Organizadora de Leilões

Exclusiva para cobrança administrativa de financiamento de veículo ou de outras operações de crédito que mantenham a garantia de alienação fiduciária de veículo, bem como a realização de leilões, em conformidade com o CR409.

A CAIXA utiliza ferramenta de mercado (SIGCR) e sistema interno (SIGA) para controle da segregação e distribuição dos contratos em atraso para as empresas terceirizadas de cobrança (Tele/ACE/ECV/CERCRED).

As empresas terceirizadas de cobrança recebem periodicamente arquivo contendo informações para cobrança dos contratos em atraso para a geração de boletos de cobrança e para a formalização de propostas de pagamento à vista e de renegociação parcelada.

As informações foram prestadas pela DE Rede

4. *Se existe terceirização, qual foi o procedimento utilizado para contratação das empresas atuais e nos últimos 10 anos? Quais foram as empresas contratadas pelos bancos nos últimos 10 anos? Enviar os contratos.*

Resposta CAIXA: No período de junho/2009 a junho/2019 foram contratadas 234 empresas para prestação de serviço de cobrança, por meio de pregão eletrônico, edital de credenciamento ou dispensa de licitação, tendo como enquadramento legal o Decreto 5.450/2005 e a Lei 8.666/93 artigo 24 inciso IV e artigo 25.

Disponibilizamos, os seguintes documentos, no link: https://awds.caixa.gov.br/MyDevice/s/570/de7779c4-261c-4dd0-8904-bacaf3ce1544

- Relação das empresas contratadas de junho/2009 a junho/2019;
- Editais publicados;
- Amostra de um contrato assinado em cada modalidade de edital.

As informações foram prestadas pela DE Rede

5. *Qual foi o volume de recebimento das carteiras terceirizadas nos últimos 10 anos?*

Resposta CAIXA: Consideramos volume de recebimento o valor da dívida pago pelo cliente cujo contrato foi distribuído para uma empresa de cobrança terceirizada.

Uma vez que a distribuição de contratos para empresas terceirizadas é um processo dinâmico e que varia de acordo com a estratégia de cobrança da CAIXA, a guarda do histórico é realizada em bancos de dados, razão pela qual foi possível obter informações consolidadas dos últimos 40 meses.

CAIXA - VOLUMES NA COBRANÇA TERCEIRIZADA

Ano		Valor Médio Mensal de Recebimento (R$ Milhões)
2016	R$	1.869,22
2017	R$	1.997,98
2018	R$	1.912,59
2019	R$	1.994,89

As informações foram prestadas pela DE Rede

6. *Qual é o volume de carteira e de devedores com empresas terceirizadas atualmente e nos últimos anos?*

Resposta CAIXA: Uma vez que a distribuição de contratos para empresas terceirizadas é um processo dinâmico e que varia de acordo com a estratégia de cobrança da CAIXA, a guarda do histórico é realizada em bancos de dados, razão pela qual foi possível obter informações consolidadas dos últimos 40 meses.

CAIXA - VOLUMES NA COBRANÇA TERCEIRIZADA

Ano	Quantidade Média Mensal de Clientes[1]		Valor Médio Mensal de Carteira (R$ Milhões)
2016	3.969.334	R$	96.818,86
2017	4.551.894	R$	114.537,48
2018	6.433.143	R$	137.075,74
2019	6.195.274	R$	165.787,64

Fonte: CAIXA/SUGAD/GETEL - Posição: ABRIL/2019

([1]) Para essa coluna, além de dados analíticos, foram utilizados números sintéticos de diversos canais de cobrança da CAIXA e, como consequência, um mesmo CPF/CNPJ pode ter sido considerado mais de uma vez na consolidação apresentada.

As informações foram prestadas pela DE Rede

7. *Como funcionam as avaliações de risco do Caixa para concessão de crédito?*

Resposta CAIXA: Informamos que as avaliações de risco de crédito que precedem a concessão dos produtos de crédito na CAIXA são subsidiadas por modelo estatísticos e especialistas.

As informações cadastrais dos proponentes, qualificadas no cadastro da CAIXA, são o insumo base para a realização das avaliações de risco de crédito.

As avaliações são realizadas no Sistema de Mensuração de Risco de Crédito, que após o processamento das informações cadastrais, comportamentais e de mercado dos clientes, retornam como resultado a classificação de risco de crédito e os respectivos limites de exposição.

Entretanto, cabe ressaltar que os clientes que apresentam nível de atraso superior a 90 dias não são escopo do público atendido pelos modelos de risco de crédito.

No que tange ao risco de crédito de atacado, a contratação de operações de crédito, em qualquer segmento, ocorre após a avaliação dos riscos envolvidos.

O risco do tomador e da operação de crédito são identificados, avaliados e classificados por meio de modelos e métodos baseados em critérios aceitos pelo mercado e validados interna e externamente, conforme o caso.

O processo de avaliação do risco de crédito para o tomador pessoa física e jurídica pode contemplar os módulos de escoragem (geração de nota convertida em conceito ou escore), cadastro, limites de crédito, grupo econômico / conglomerado, fluxo de caixa retrospectivo e/ou prospectivo, gestão organizacional, sócio econômico e rotatividade, conforme o segmento e natureza da avaliação.

Adota-se a análise fundamentalista quando a análise padronizada não pode ser aplicada.

As regras para identificar, avaliar, mensurar, mitigar, acompanhar e implementar sistematicamente os modelos de Risco Tomador de Crédito / Operação serão revistas sempre que houver alteração nos parâmetros dos produtos ou em outras variáveis exógenas aos modelos.

O processo de avaliação do risco de crédito é concluído com a apreciação pelas Comissões de Classificação do Risco de Crédito de acordo com as alçadas definidas.

As informações foram prestadas pela DE Riscos

CNPJ	FORNECEDOR	CONTRATO	INICIO DA VIGÊNCIA	VIGENCIA FINAL	ENQUADRAMENTO LEGAL	MODALIDADE	SITUAÇÃO DO CONTRATO	OBJETO DO CONTRATO
87.091.716/0001-20	COMPANHIA PROVÍNCIA DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO	225/2010	27/01/2010	26/01/2012		CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL DE CREDITOS INADIMPLENTES DA CARTEIRA DE CRÉDITOS PRÓPRIOS DA CAIXA - GICOP/FL - ITEM 01
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRAN	835/2014	17/04/2014	16/04/2015	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA POR TELEFONE (TELECOBRANÇA), ATIVA E RECEPTIVA, REALIZADA POR OPERADOR HUMANO E/OU QUAISQUER OUTROS MEIOS EXISTENTES E CABÍVEIS DOS CRÉDITOS PRÓPRIOS E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA
05.083.833/0001-87	EXTO BRASIL SERVIÇOS DE ASSESSORIA E COBRANÇAS LTDA	836/2014	17/04/2014	16/04/2020	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA POR TELEFONE (TELECOBRANÇA), ATIVA E RECEPTIVA, REALIZADA POR OPERADOR HUMANO E/OU QUAISQUER OUTROS MEIOS EXISTENTES E CABÍVEIS DOS CRÉDITOS PRÓPRIOS E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
04.980.562/0001-08	ANDRADE & BASTOS ADVOGADOS ASSOCIADOS	1971/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO COMERCIAL REALIZADAS ENTRE A CAIXA E TERCEIROS, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
03.984.725/0001-50	COBRAD RECUPERADORA DE CREDITOS LTDA - ME	1973/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO COMERCIAL REALIZADAS ENTRE A CAIXA E TERCEIROS, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
02.530.936/0001-50	EXPERT COBRANÇAS SERV RECUP ATIVOS FINAN LTDA	1974/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO COMERCIAL REALIZADAS ENTRE A CAIXA E TERCEIROS, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
02.735.209/0001-29	RAIMUNDO NONATO PIRES LUSTOSA	1975/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO COMERCIAL REALIZADAS ENTRE A CAIXA E TERCEIROS, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
04.980.562/0001-08	ANDRADE & BASTOS ADVOGADOS ASSOCIADOS	1976/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL PRÓPRIO, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRAN	1977/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL PRÓPRIO, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
03.984.725/0001-50	COBRAD RECUPERADORA DE CREDITOS LTDA - ME	1978/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL PRÓPRIO, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
35.319.888/0001-04	CONSEDA CONSULTORIA E SERVICOS LTDA - EPP	1979/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL PRÓPRIO, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
07.543.335/0001-03	CREDMOBILE GESTÃO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA.	1980/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL PRÓPRIO, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
02.530.936/0001-50	EXPERT COBRANÇAS SERV RECUP ATIVOS FINAN LTDA	1981/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL PRÓPRIO, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
66.489.899/0001-66	L. F. MAIA E ADVOGADOS ASSOCIADOS	1982/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL PRÓPRIO, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
02.918.583/0001-60	MANDALITI ADVOGADOS	1983/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL PRÓPRIO, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
02.735.209/0001-29	RAIMUNDO NONATO PIRES LUSTOSA	1984/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL PRÓPRIO, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
04.980.562/0001-08	ANDRADE & BASTOS ADVOGADOS ASSOCIADOS	1985/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL DE TERCEIROS, ADMINISTRADOS PELA CAIXA, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRAN	1986/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL DE TERCEIROS, ADMINISTRADOS PELA CAIXA, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
03.984.725/0001-50	COBRAD RECUPERADORA DE CREDITOS LTDA - ME	1987/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL DE TERCEIROS, ADMINISTRADOS PELA CAIXA, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
35.319.888/0001-04	CONSEDA CONSULTORIA E SERVICOS LTDA - EPP	1988/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL DE TERCEIROS, ADMINISTRADOS PELA CAIXA, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
07.543.335/0001-03	CREDMOBILE GESTÃO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA.	1989/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL DE TERCEIROS, ADMINISTRADOS PELA CAIXA, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
02.530.936/0001-50	EXPERT COBRANÇAS SERV RECUP ATIVOS FINAN LTDA	1990/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL DE TERCEIROS, ADMINISTRADOS PELA CAIXA, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
66.489.899/0001-66	L. F. MAIA E ADVOGADOS ASSOCIADOS	1992/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL DE TERCEIROS, ADMINISTRADOS PELA CAIXA, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
02.918.583/0001-60	MANDALITI ADVOGADOS	1993/2014	04/06/2014	30/11/2014			ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL DE TERCEIROS, ADMINISTRADOS PELA CAIXA, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIREC/RE
01.243.755/0001-80	AMARAL & ALENCAR ADVOGADOS ASSOCIADOS	3688/2014	18/08/2014	13/02/2015	LEI 8.666/93, ART. 24 INC. IV	DISPENSA DE LICITAÇÃO	ENCERRADO	SOLICITAMOS CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL DE EMPRESAS DE COBRANCA TERCEIRIZADA, CONSIDERANDO SE TRATAR DE SERVIÇO ESSENCIAL À CAIXA, DE NATUREZA CONTÍNUA, E TENDO EM VISTA QUE O CREDENCIAMENTO Nº 5741/7066-2013, NÃO SERÁ CONCLUÍDO EM PRAZO HÁBIL.
04.980.562/0001-08	ANDRADE & BASTOS ADVOGADOS ASSOCIADOS	3872/2014	01/09/2014	27/02/2015	LEI 8.666/93, ART. 24 INC. IV	DISPENSA DE LICITAÇÃO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA DE DÍVIDAS SEGMENTO COMERCIAL, ABRANGÊNCIA MATO GROSSO.
02.457.884/0001-33	ALPHA ASSESSORIA COBRANCA DE MARILIA LTD	4088/2014	22/09/2014	21/11/2014	LEI 8.666/93, ART. 24 INC. IV	DISPENSA DE LICITAÇÃO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO COMERCIAL REALIZADAS ENTRE A CAIXA E TERCEIROS, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIRECBU
04.980.562/0001-08	ANDRADE & BASTOS ADVOGADOS ASSOCIADOS	4089/2014	22/09/2014	21/11/2014	LEI 8.666/93, ART. 24 INC. IV	DISPENSA DE LICITAÇÃO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO COMERCIAL REALIZADAS ENTRE A CAIXA E TERCEIROS, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIRECBU
01.999.295/0001-14	CENCOB-CENTRAL ASSESSORIA COBRANÇA LTDA	4091/2014	22/09/2014	21/11/2014	LEI 8.666/93, ART. 24 INC. IV	DISPENSA DE LICITAÇÃO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO COMERCIAL REALIZADAS ENTRE A CAIXA E TERCEIROS, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIRECBU
57.322.059/0001-13	SR COBRANÇAS LTDA ME	4092/2014	22/09/2014	21/11/2014	LEI 8.666/93, ART. 24 INC. IV	DISPENSA DE LICITAÇÃO	ENCERRADO	SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO COMERCIAL REALIZADAS ENTRE A CAIXA E TERCEIROS, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIRECBU
01.999.295/0001-14	CENCOB-CENTRAL ASSESSORIA COBRANÇA LTDA	4093/2014	22/09/2014	21/11/2014	LEI 8.666/93, ART. 24 INC. IV	DISPENSA DE LICITAÇÃO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO COMERCIAL REALIZADAS ENTRE A CAIXA E TERCEIROS, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIRECBU
66.489.899/0001-66	L. F. MAIA E ADVOGADOS ASSOCIADOS	4095/2014	22/09/2014	21/11/2014	LEI 8.666/93, ART. 24 INC. IV	DISPENSA DE LICITAÇÃO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO COMERCIAL REALIZADAS ENTRE A CAIXA E TERCEIROS, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIRECBU
00.627.500/0001-58	ADICIONAL RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS S/S LT	4097/2014	22/09/2014	05/10/2014	LEI 8.666/93, ART. 24 INC. IV	DISPENSA DE LICITAÇÃO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL PRÓPRIO, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIRECBU
02.457.884/0001-33	ALPHA ASSESSORIA COBRANÇA DE MARILIA LTD	4098/2014	22/09/2014	21/11/2014	LEI 8.666/93, ART. 24 INC. IV	DISPENSA DE LICITAÇÃO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA E RENEGOCIAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS ORIUNDOS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO HABITACIONAL PRÓPRIO, NA REGIÃO DE ABRANGÊNCIA DA FILIAL GIRECBU
00.627.500/0001-58	ADICIONAL RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS S/S LT	5171/2014	22/09/2014	21/11/2014	LEI 8.666/93, ART. 24 INC. IV	DISPENSA DE LICITAÇÃO	ENCERRADO	CONTRATAÇAO EMERGENCIA DE EMPRESAS DE COBRANCA
02.457.884/0001-33	ALPHA ASSESSORIA COBRANÇA DE MARILIA LTD	5233/2014	30/09/2014	29/11/2014	LEI 8.666/93, ART. 24 INC. IV	DISPENSA DE LICITAÇÃO	ENCERRADO	SOLICITAMOS CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL DE EMPRESAS DE COBRANCA TERCEIRIZADA, CONSIDERANDO SE TRATAR DE SERVIÇO ESSENCIAL À CAIXA, DE NATUREZA CONTÍNUA, E TENDO EM VISTA QUE O CREDENCIAMENTO Nº 5741/7066-2013, NÃO SERÁ CONCLUÍDO EM PRAZO HÁBIL.
51.846.319/0001-73	LANDEL ADMINISTRAÇÃO DE BENS LTDA EPP	6127/2015	30/09/2014	29/11/2014	LEI 8.666/93, ART. 24 INC. IV	DISPENSA DE LICITAÇÃO	ENCERRADO	SOLICITAMOS CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL DE EMPRESAS DE COBRANCA TERCEIRIZADA, CONSIDERANDO SE TRATAR DE SERVIÇO ESSENCIAL À CAIXA, DE NATUREZA CONTÍNUA, E TENDO EM VISTA QUE O CREDENCIAMENTO Nº 5741/7066-2013, NÃO SERÁ CONCLUÍDO EM PRAZO HÁBIL.
32.268.419/0001-15	COIMBRA E FERREIRA ADVOGADOS ASSOCIADOS	2489/2014	30/10/2014	29/10/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE COBRANÇA DE CRÉDITOS GARANTIDOS POR VEÍCULOS PARA COMPOSIÇÃO DE CADASTRO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE NATUREZA JURÍDICA, PARA ATUAÇÃO EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL, SEM EXCLUSIVIDADE
04.032.380/0001-05	FERREIRA E CHAGAS ADVOGADOS	2491/2014	30/10/2014	29/10/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO EM FORMA DE RODÍZIO, DE EMPRESA DE COBRANÇA DE CRÉDITOS GARANTIDOS POR VEÍCULOS PARA COMPOSIÇÃO DE CADASTRO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE NATUREZA JURÍDICA, PARA ATUAÇÃO EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL, SEM EXCLUSIVIDA
03.404.018/0001-47	ADVOCACIA BELLINATI PEREZ	2492/2014	30/10/2014	30/10/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO EM FORMA DE RODÍZIO, DE EMPRESA DE COBRANÇA DE CRÉDITOS GARANTIDOS POR VEÍCULOS PARA COMPOSIÇÃO DE CADASTRO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE NATUREZA JURÍDICA, PARA ATUAÇÃO EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL, SEM EXCLUSIVIDA
00.933.353/0001-44	AÇÃO CONTACT CENTER EIRELI	6467/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020
02.879.250/0001-79	ATENTO BRASIL S/A	6468/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM I
02.207.639/0001-78	IMPACTO ASSESSORIA E CONSULTORIA LTDA	6470/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - ITEM I
59.937.524/0001-56	LIDERANCA SERVICOS ESPECIALIZADOS EM COBRANCAS LTDA	6471/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 -ITEM I
47.679.824/0001-01	AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRAN	6479/2014	31/10/2014	30/10/2015	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - ITEM II
00.933.353/0001-44	AÇÃO CONTACT CENTER EIRELI	6480/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - ITEM III
03.681.777/0001-57	REDEBRASIL GESTAO DE ATIVOS LTDA	6481/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - ITEM III
02.879.250/0001-79	ATENTO BRASIL S/A	6483/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - ITEM III
02.207.639/0001-78	IMPACTO ASSESSORIA E CONSULTORIA LTDA	6484/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - ITEM III
51.846.319/0001-73	LANDEL ADMINISTRAÇÃO DE BENS LTDA EPP	6485/2014	31/10/2014	31/03/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	CREDENCIAMENTO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - ITEM IV
93.858.538/0001-12	FLAVIO DA SILVA MORAES - ME	6486/2014	31/10/2014	31/03/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - ITEM IV
01.999.295/0001-14	CENCOB-CENTRAL ASSESSORIA COBRANÇA LTDA	6487/2014	31/10/2014	31/03/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - ITEM IV
00.933.353/0001-44	AÇÃO CONTACT CENTER EIRELI	6488/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, - ITEM V - AÇÃO CONTACT
03.681.777/0001-57	REDEBRASIL GESTAO DE ATIVOS LTDA	6489/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, - ITEM V - REDEBRASIL
02.879.250/0001-79	ATENTO BRASIL S/A	6490/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM V - ATENTO BRASIL
02.207.639/0001-78	IMPACTO ASSESSORIA E CONSULTORIA LTDA	6491/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM V - IMPACTO
51.846.319/0001-73	LANDEL ADMINISTRAÇÃO DE BENS LTDA EPP	6492/2014	31/10/2014	30/10/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM VI - LANDEL ADMINISTRAÇÃO
93.858.538/0001-12	FLAVIO DA SILVA MORAES - ME	6493/2014	31/10/2014	30/10/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM VI - FLAVIO DA SILVA
00.933.353/0001-44	AÇÃO CONTACT CENTER EIRELI	6495/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM VII - AÇÃO
02.879.250/0001-79	ATENTO BRASIL S/A	6496/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM VII - ATENTO BRASIL
59.937.524/0001-56	LIDERANCA SERVICOS ESPECIALIZADOS EM COBRANCAS LTDA	6497/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM VII - LIDERANÇA SERVIÇOS
05.249.485/0001-75	ATIVA CONTACT CENTER E SERVICOS LTDA	6498/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM VII - ATIVA ADMINISTRAÇÃO
02.213.337/0001-02	SERVICOB SERV REC CRED E COB LTDA	6501/2014	31/10/2014	30/10/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM VIII - SERVICOB
07.827.867/0001-64	GRITT - GEST. E RECUP. DE INSUMOS TERCEI	6504/2014	31/10/2014	30/10/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM VIII - GRITT GESTÃO
07.543.335/0011-77	CREDMÓBILE GESTÃO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDI	6505/2014	31/10/2014	30/10/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM VIII - CREDMOBILE
00.933.353/0001-44	AÇÃO CONTACT CENTER EIRELI	6506/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM IX - AÇÃO CONTACT
03.681.777/0001-57	REDEBRASIL GESTAO DE ATIVOS LTDA	6507/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM IX - REDE BRASIL
02.879.250/0001-79	ATENTO BRASIL S/A	6509/2014	31/10/2014	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM IX - ATENTO BRASIL
51.846.319/0001-73	LANDEL ADMINISTRAÇÃO DE BENS LTDA EPP	6511/2014	31/10/2014	30/10/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, ITEM X - LANDEL
93.858.538/0001-12	FLAVIO DA SILVA MORAES - ME	6512/2014	31/10/2014	30/10/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CON

76.070.382/0001-91	ATLAS SERVIÇOS DE COBRANÇAS S/C LTDA.	6994/2015	29/05/2015	28/05/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA, NA REGIÃO 5 - SEGMENTO COMERCIAL ITEM IX.
04.592.502/0001-00	CERCRED - CENTRAL DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LIMITADA - EPP	7806/2015	26/06/2015	25/06/2020	DECRETO S.450/2005	PREGÃO ELETRÔNICO	CONTRATADO/EM VIGOR	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA DE CARTÃO DE CRÉDITO COM INADIMPLÊNCIA RECENTE.
03.984.725/0001-50	COBRAD RECUPERADORA DE CREDITOS LTDA - ME	9212/2015	01/08/2015	31/07/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA NA REGIÃO 1 - ITEM II - SEGMENTO IMOBILIÁRIO.
00.627.500/0001-58	ADICIONAL RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS S/S LT	9217/2015	01/08/2015	31/07/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA NA REGIÃO 1 - ITEM II - SEG. IMOBILIÁRIO.
02.213.337/0001-02	SERVICOB SERV REC CRED E COB LTDA	9206/2015	03/08/2015	02/08/2016	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA NA REGIÃO 1 - ITEM II - SEG. IMOBILIÁRIO.
07.827.867/0001-64	GRITT - GEST. E RECUP. DE INSUMOS TERCEI	12438/2015	04/01/2016	02/05/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
22.440.788/0001-90	FIDUCIAL CONSULTORIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA	12439/2015	04/01/2016	02/05/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADORES PELA CAIXA.
01.853.228/0001-97	SERCO SERVIÇOS E COBRANÇA LTDA	12440/2015	04/01/2016	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
66.489.899/0001-66	L. F. MAIA E ADVOGADOS ASSOCIADOS	12446/2015	04/01/2016	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
02.367.390/0001-68	CREDWAY ASSESSORIA E COBRANCA S/C LTDA.	12449/2015	04/01/2016	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
75.986.232/0001-60	NOVA GESTÕES DE NEGÓCIOS E EMPR S/C LTDA	12450/2015	04/01/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
22.440.788/0001-90	FIDUCIAL CONSULTORIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA	12451/2015	04/01/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
00.627.500/0001-58	ADICIONAL RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS S/S LT	12453/2015	04/01/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
03.283.056/0001-99	GET COBRANCAS LTDA	12454/2015	04/01/2016	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
03.984.725/0001-50	COBRAD RECUPERADORA DE CREDITOS LTDA - ME	12457/2015	04/01/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
07.543.335/0001-03	CREDMOBILE GESTÃO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA.	12459/2015	04/01/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
02.367.390/0001-68	CREDWAY ASSESSORIA E COBRANCA S/C LTDA.	12460/2015	04/01/2016	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
03.984.725/0001-50	COBRAD RECUPERADORA DE CREDITOS LTDA - ME	12461/2015	04/01/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
02.949.564/0003-62	BRECHT SOUZA ASS. EMPRESARIAL LTDA	12464/2015	04/01/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
51.846.319/0001-73	LANDEL ADMINISTRAÇÃO DE BENS LTDA EPP	12468/2015	04/01/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
07.827.867/0001-64	GRITT - GEST. E RECUP. DE INSUMOS TERCEI	12471/2015	04/01/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
07.543.335/0001-03	CREDMOBILE GESTÃO E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA.	12473/2015	04/01/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
03.283.056/0001-99	GET COBRANCAS LTDA	12479/2015	04/01/2016	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
01.201.940/0001-01	WILTON ROVERI ADVOGADOS ASSOCIADOS	12483/2015	04/01/2016	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
02.457.884/0001-33	ALPHA ASSESSORIA COBRANÇA DE MARILIA LTD	12486/2015	04/01/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
51.846.319/0001-73	LANDEL ADMINISTRAÇÃO DE BENS LTDA EPP	12492/2015	04/01/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
02.918.583/0001-60	MANDALITI ADVOGADOS	12494/2015	04/01/2016	30/09/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA.
02.530.936/0001-50	EXPERT COBRANÇAS SERV RECUP ATIVOS FINAN LTDA	3485/2016	01/06/2016	02/05/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020
57.322.059/0001-13	SR COBRANÇAS LTDA ME	3487/2016	01/06/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020
04.081.655/0002-73	MRL SISTEMAS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	3488/2016	01/06/2016	02/05/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020
04.610.290/0001-46	ECOBRAX SERVIÇOS DE COBRANÇA LTDA - EPP	4808/2016	15/07/2016	14/07/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	NÃO ASSINADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM I) .
04.610.290/0001-46	ECOBRAX SERVIÇOS DE COBRANÇA LTDA - EPP	4809/2016	15/07/2016	14/07/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	NÃO ASSINADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM V) .
04.610.290/0001-46	ECOBRAX SERVIÇOS DE COBRANÇA LTDA - EPP	4810/2016	15/07/2016	14/07/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	NÃO ASSINADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM IX) .
04.610.290/0001-46	ECOBRAX SERVIÇOS DE COBRANÇA LTDA - EPP	4811/2016	15/07/2016	14/07/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	NÃO ASSINADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM XIII) .
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4798/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM I - REGIÃO 1).
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4799/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM III)
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4800/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM V - REGIÃO 3)
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4802/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM VII-REGIÃO 4)
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4803/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM IX)
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4804/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM XI).
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4805/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM XIII)
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4806/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM XV)
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4807/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM VIII) .
01.729.506/0003-60	MALTA ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4812/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM I) .
01.729.506/0003-60	MALTA ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4819/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020-(ITEM V-REGIÃO 3).
01.729.506/0003-60	MALTA ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4820/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM VII) .
01.729.506/0003-60	MALTA ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4824/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM XI - REGIÃO 6) .
01.729.506/0003-60	MALTA ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4825/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM XIII) .
02.650.900/0001-00	ROMA SERVICOS DE COBRANCAS LTDA	4827/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM III) .
02.650.900/0001-00	ROMA SERVICOS DE COBRANCAS LTDA	4829/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM V) .
02.650.900/0001-00	ROMA SERVICOS DE COBRANCAS LTDA	4830/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM IX) .
02.650.900/0001-00	ROMA SERVICOS DE COBRANCAS LTDA	4832/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM XIII) .
02.650.900/0001-00	ROMA SERVICOS DE COBRANCAS LTDA	4833/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 - (ITEM XV) .
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4913/2016	21/07/2016	02/05/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM II - REGIÃO 1).
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4915/2016	21/07/2016	02/05/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM IV - REGIÃO 2).
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4916/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM VI - REGIÃO 3).
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4917/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM X - REGIÃO 5).
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4918/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM XII - REGIÃO 6).
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4919/2016	21/07/2016	20/07/2017	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM XIV-REGIÃO 7).
02.968.341/0001-80	ATUAL ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4922/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM XVI-REGIÃO 8).
01.729.506/0001-07	MALTA ASS. DE COBR. LTDA	4923/2016	21/07/2016	02/05/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM II-REGIÃO 1).
01.729.506/0003-60	MALTA ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4924/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM III - REGIÃO 2).
01.729.506/0001-07	MALTA ASS. DE COBR. LTDA	4925/2016	21/07/2016	02/05/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM IV-REGIÃO 2).
01.729.506/0001-07	MALTA ASS. DE COBR. LTDA	4926/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM VI-REGIÃO 3).
01.729.506/0001-07	MALTA ASS. DE COBR. LTDA	4927/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM VIII-REGIÃO 4).
01.729.506/0003-60	MALTA ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4928/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM IX-REGIÃO 5).
01.729.506/0001-07	MALTA ASS. DE COBR. LTDA	4931/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM X - REGIÃO 5)
01.729.506/0001-07	MALTA ASS. DE COBR. LTDA	4932/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM XII - REGIÃO 6).
01.729.506/0003-60	MALTA ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4933/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM XIV-REGIÃO 7).
01.729.506/0003-60	MALTA ASSESSORIA DE COBRANÇAS LTDA	4934/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM XV-REGIÃO 8).
01.729.506/0001-07	MALTA ASS. DE COBR. LTDA	4935/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM XVI-REGIÃO 8).
02.650.900/0001-00	ROMA SERVICOS DE COBRANCAS LTDA	4936/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM IV-REGIÃO 2).
02.650.900/0001-00	ROMA SERVICOS DE COBRANCAS LTDA	4937/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	RESCINDIDO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM VI-REGIÃO 3).
02.650.900/0001-00	ROMA SERVICOS DE COBRANCAS LTDA	4939/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	ENCERRADO	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM X - REGIÃO 5)
02.650.900/0001-00	ROMA SERVICOS DE COBRANCAS LTDA	4940/2016	21/07/2016	30/06/2019	LEI 8.666/93, ART. 25	CREDENCIAMENTO	CONTRATADO/EM VIGOR	SOLICITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, CONFORME MN AD020 (ITEM XI-REGIÃO 6).
02.650.900/0001-00	ROMA SERVICOS DE COBRANCAS LTDA	4942/2016	21/07/2016	30/06/2018	LEI 8.666

CAIXA

Proc. 7066.01.5570.01/2013	
Fls.	Rubrica

CONTRATO N.º 2489/2014, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMPRESAS DE COBRANÇA DE CRÉDITO GARANTIDO POR VEÍCULO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COM A FINALIDADE DE COBRANÇA DE CRÉDITO QUE POSSUAM VEÍCULOS AUTOMOTORES VINCULADOS EM GARANTIA, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA COIMBRA E BUENO ADVOGADOS ASSOCIADOS

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, e Decreto nº 66.303, de 06/03/1970, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 7.973, de 28/03/2013, por intermédio de sua Gerência de Filial Logística em Brasília – GILOG/BR , CNPJ(MF) nº 00.360.305/2660-58, situada na *SEPN 512, Cj. "C", Lotes 9/10 – Asa Norte – Brasília/DF, CEP 70.760-500*, neste ato representada pelo(a) Coordenadora S.E da GILOG/BR – Contratação, **Ana Cristina da Silva Conceição**, portadora da cédula de identidade RG nº. 1.218.254 SSP/DF e inscrita no CPF sob o nº. 669.587.331-34, daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa **COIMBRA E BUENO ADVOGADOS ASSOCIADOS,** inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 32.268.419/0001-15, com sede na Cidade do Rio de Janeiro, à Rua do Ouvidor, nº 97 2° andar, salas 201 e 202, Bairro Centro, CEP: 2 0040-030, neste ato representada por seu sócio, **Maurício Coimbra Guilherme Ferreira**, portador da cédula de identidade RG n° 11487505-7 SSP/RJ , e inscrito no CPF sob o n° 081.682.597-18, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do(a) Gerente de Filial de logística de Brasília, José Eduardo Ferreira de Resende da CAIXA, de 11/07/2014, constante do Processo Administrativo nº 7066.01.5570.0/2013, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA no referido certame, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 8.666/93, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos para composição de cadastro de prestadores de serviços técnicos de natureza jurídica, para atuação em todo o território nacional, sem exclusividade e sem vínculo empregatício, com a finalidade de cobrança de créditos que possuam veículos automotores vinculados em garantia,

consistindo a prestação dos serviços na prática de todos os atos e procedimentos necessários nas esferas administrativa, extrajudicial e judicial, em primeiro e segundo graus de jurisdição, bem como em juizados especiais, colégios e turmas recursais nas condições estabelecidas no Edital, e seus Anexos que o integram e complementam.

Parágrafo Único - A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Edital, e seus Anexos que o integram e complementam.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I. executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

II. recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de freqüência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

III. manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

IV. dar sempre como conferidos e perfeitos os serviços prestados, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se

por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

V. substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;

VI. diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;

VII. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

VIII. prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;

IX. diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

X. pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência da nota fiscal/fatura;

XI. assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

XII. agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

XIII. indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos

empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

XIV. respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da "Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego";

XV. atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

XVI. assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

XVII. fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

XVIII. informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

XIX. manter seus empregados, quando em serviço nas dependências da CAIXA, devidamente identificados com crachá em padrão indicado pela CAIXA.

XX. manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato

XXI. obedecer as normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XXII. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXIII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIV. orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;

XXV. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infra-estrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXVI. fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar "e-mail", sendo vedada a utilização da conta de "e-mail" da CAIXA;

XXVII. prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXVIII. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato;

XXIX. manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;

XXX. manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;

XXXI. manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXXII. não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXXIII. assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

XXXIV. diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;

XXXV. observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São também responsabilidades da CONTRATADA:

I. todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposo, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA;

II. qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III. quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato, e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a CAIXA, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Segundo - O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)
IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

Parágrafo Terceiro - A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA

A CAIXA obriga-se a:

I. indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;
II. notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;
III. efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.
IV. indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.
V. exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS

Pela perfeita prestação dos serviços, objeto deste contrato, e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA os valores conforme Projeto Básico(Anexo I), pelo período de vigência do contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 12° (décimo segundo) dia útil do mês subseqüente ao da efetiva prestação dos serviços,

mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A correspondente nota fiscal/fatura deve ser emitida a partir do 1º (primeiro) dia do mês subseqüente ao da prestação dos serviços e apresentada à CAIXA até o dia 8 (oito) do mês de emissão, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura.

a) quando o dia 08 (oito) coincidir com dia não útil a nota fiscal/fatura deverá ser apresentada no 1º dia útil subseqüente.

Parágrafo Segundo - A nota fiscal/fatura deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à CONTRATADA a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo:

a) a identificação completa da CAIXA, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

b) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Terceiro - A nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Quarto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Quinto - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os

serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Sexto - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo - Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito federal, estadual, municipal e do distrito federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Oitavo - Constatada a situação de irregularidade, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Nono - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo – O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV na data inicial
IDF = IGP-M/FGV na data final

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente contrato terá a duração de 12 meses, a contar de **30/10/2014**, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO

No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

CLÁUSULA NONA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I. todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II. as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. advertência;

II. multa;

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV.declaração de inidoneidade.

Parágrafo Primeiro - A advertência será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo para a CAIXA e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

Parágrafo Segundo – A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

- Pela aplicação da segunda penalidade de advertência pelo mesmo motivo no decorrer de um ano, a contratada sujeitar-se-á a multa de 2% (dois por cento) do valor total da remuneração no mês da ocorrência, podendo ser cobrada diretamente da contratada ou judicialmente.

- Caso a CAIXA tiver que lançar mão da via judicial para haver da contratada os

valores recebidos e não repassados, o montante será acrescido de multa contratual de 10% (dez por cento) e honorários advocatícios da ordem de 20% (vinte por cento).

- A cobrança da multa será efetivada mediante desconto no pagamento das faturas ou, excepcionalmente, cobrada diretamente da contratada, ou, excepcionalmente, ou de outro contrato que por ventura mantiver com a caixa, sendo limitada a 30% do faturamento mensal total.

Parágrafo Terceiro - As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, e, se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

Parágrafo Quarto - A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos poderá ser aplicada:

I) em casos de reincidências;
II) em casos de descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual.

Parágrafo Quinto – A penalidade de declaração de inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à CAIXA, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;

Parágrafo Sexto - As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

Parágrafo Sétimo – A aplicação das penalidades indicadas nesta cláusula será lançada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS ILÍCITOS PENAIS

As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na legislação aplicável, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivo de rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial:

a) o descumprimento total ou parcial, pela CONTRATADA, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
b) a transferência total ou parcial do presente contrato;
c) o cometimento reiterado de faltas ou falhas na prestação dos serviços;
d) a decretação de falência ou insolvência civil da CONTRATADA;
e) a dissolução da sociedade;
f) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CAIXA, prejudique a execução do contrato;
g) a lentidão no seu cumprimento, levando a CAIXA a presumir a não execução da prestação dos serviços contratados; e
h) demais motivos especificados no Art.º 78 da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Segundo - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à CAIXA, que os executará por si ou por terceiros.

Parágrafo Terceiro - Caso a CAIXA não se utilize da prerrogativa de rescindir este contrato, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das notas fiscais/faturas, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA reconhece os direitos da CAIXA, no caso de rescisão administrativa, prevista no Art.º 77 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no compromisso nº 006140/2013-MZ.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

I. é facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.

II. a CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

III. em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;

IV. é vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato;

VI. a CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste contrato, será competente a Seção da Justiça Federal do Distrito Federal, na cidade de Brasília.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02(duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Brasília/DF , 19 de Agosto de 2014

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
Ana Cristina da Silva Conceição
Coordenadora S.E

GILOG/BR – Contratação
RG: 1.218.254 SSP/DF
CPF: 669.587.331-34

COIMBRA E BUENO ADVOGADOS ASSOCIADOS
Maurício Coimbra Guilherme Ferreira
Sócio
RG: 11487505-7 SSP/RJ
CPF: 081.682.597-18

Testemunhas

Nome:
CPF(MF):

Nome:
CPF(MF):

ANEXO I

PROJETO BÁSICO

1. OBJETO

1.1. Credenciamento e contratação em forma de rodízio, de Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos para composição de cadastro de prestadores de serviços técnicos de natureza jurídica, para atuação em todo o território nacional, sem exclusividade e sem vínculo empregatício, com a finalidade de cobrança de créditos que possuam veículos automotores vinculados em garantia, consistindo a prestação dos serviços na prática de todos os atos e procedimentos necessários nas esferas administrativa, extrajudicial e judicial, em primeiro e segundo graus de jurisdição, bem como em juizados especiais, colégios e turmas recursais.

1.2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1.2.1. Os serviços objeto do Edital incluem procedimentos referentes às fases:

1.2.1.1. Pré-processual: abrangerão ações de cobrança administrativa e renegociação de créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA, oriundos de operações de crédito do segmento de Veículos; notificação via cartório para a constituição em mora e localização do bem vinculado em garantia; ações de preparação para ajuizamento da demanda.

1.2.1.2. Processual: caracteriza-se pelo ajuizamento de demandas e pelo seu acompanhamento (inclusive ações conexas) em primeiro e segundo graus de jurisdição, encerrando-se com a apreensão do veículo.

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Constitui objeto do presente Edital o credenciamento, pelo período de 12 (doze) meses, de Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos para a prestação de serviços de cobrança administrativa, extrajudicial e judicial de créditos que possuam veículos automotores vinculados em garantia, cujos serviços compreendem:

2.2. SERVIÇOS PREVISTOS NA FASE PRÉ-PROCESSUAL

2.2.1. Ações de cobrança administrativa e renegociação de créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA:

2.2.1.1. Os contratos serão disponibilizados para cobrança automaticamente pela CAIXA, por meio dos seus respectivos sistemas corporativos.

2.2.1.2. A CONTRATADA deverá contatar o cliente com vistas ao pagamento da dívida, de acordo com a política de cobrança definida pela CAIXA.

2.2.1.3. Os clientes deverão ser cobrados pessoalmente e/ou por telefone e/ou correspondência e/ou via eletrônica.

2.2.1.4. A CONTRATADA deverá emitir boleto de cobrança com remessa ao cliente quando este solicitar, via eletrônica, fax, SMS ou postagem de correspondências.

2.2.1.5. A CAIXA indicará o texto da mensagem/correspondência a ser enviada aos clientes ou, após avaliação, autorizará o envio do texto elaborado pela CONTRATADA.

2.2.1.6. A CONTRATADA deverá manter, sem custo adicional para a CAIXA, linhas telefônicas exclusivas para atendimentos a clientes da CAIXA, incluindo discagem direta gratuita (0800), e divulgá-los em site próprio, nos contatos e em correspondências/SMS que enviar aos clientes.

2.2.1.7. A CONTRATADA deverá manter equipamento para gravação em meio magnético dos contatos telefônicos com os clientes, e guarda por, no mínimo, 5 (cinco) anos, para fornecimento à CAIXA sempre que solicitado.

2.2.1.8. A CONTRATADA deverá manter em arquivo, registro de correspondências/e-mails recebidos e/ou enviados aos clientes para repasse à CAIXA, quando solicitado.

2.2.1.9. A CONTRATADA não poderá utilizar as dependências da CAIXA ou seus equipamentos para desenvolvimento da atividade para a qual foi contratada.

2.2.1.10. É vedado à CONTRATADA receber quaisquer valores diretamente dos devedores ou de terceiros vinculados aos créditos, salvo quando expressamente autorizado pela CAIXA, mediante documento escrito.

2.2.1.11. Na eventual hipótese de recebimento de valores, autorizados pela CAIXA, estes deverão ser repassados diretamente pela CONTRATADA à CAIXA, até o primeiro dia útil subseqüente ao recebimento.

2.2.1.12. A empresa deverá manter, durante toda a vigência do contrato, acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA por meio de linha privativa de dados.

2.2.1.13. O acesso padrão para conexão de empresas com a Rede Caixa é o tunelamento VPN (Virtual Private Network) via internet, conforme especificação abaixo:

a) VPN site-to-site via Internet, onde a conexão à Internet pela empresa contratada é requisito mínimo para conexão.

b) túnel VPN sob o protocolo IPSEC.

c) criptografia 3DES-SHA, como mínima, sendo possível utilização de outras, caso necessário, desde que autorizado pela área de tecnologia da CAIXA.

2.2.1.14. Durante a vigência do contrato, a CAIXA, a seu critério, poderá alterar o aplicativo de cobrança, como também a sua forma de conectividade, sendo que as empresas serão informadas com antecedência de 60 (sessenta) dias para se adequarem ao novo aplicativo e/ou à nova forma de conectividade.

2.2.1.15. A CONTRATADA deverá encaminhar à CAIXA, sempre que solicitado, arquivo magnético para atualização dos dados cadastrais dos clientes, no que concerne ao(s) endereço(s) de correspondência, telefone(s) de contato, endereço(s) eletrônico(s), bem como outras informações relevantes, conforme instruções da CAIXA.

2.2.1.16. A CONTRATADA deverá retornar à CAIXA, semanalmente, arquivo retorno analítico contendo todos os contratos disponibilizados para cobrança, discriminados por lote, conforme layout definido pela CONTRATANTE, descrevendo as ações de cobrança administrativa, extrajudicial e judicial realizadas e pontuando os contratos para os quais não houve ação de cobrança.

2.2.1.17. A efetivação de cobrança em desacordo com as determinações da CAIXA enseja a apuração de responsabilidade, não eximindo a CONTRATADA da responsabilização pelos prejuízos e danos causados à CAIXA e/ou aos seus clientes.

2.2.1.18. Transcorrido o prazo definido pela CAIXA para a realização da cobrança amigável da dívida e permanecendo a inadimplência, a CONTRATADA deverá providenciar a notificação/protesto do devedor, conforme orientações a serem disponibilizadas pela CONTRATANTE.

2.2.1.19. Caso o devedor decida pela entrega amigável do veículo, caberá à CONTRATADA verificar se o bem devolvido atende às condições mínimas para recebimento definidas pela CAIXA e providenciar aquilo que for necessário à liquidação/amortização da dívida e entrega do bem no local indicado pela CAIXA.

2.2.1.20. Além de efetuar ações de cobrança, a CONTRATADA poderá propor renegociações de créditos, mediante orientações e regras definidas pela CAIXA e, quando necessário, remeter documentos, informações e propostas para análise pelas Unidades da CONTRATANTE.

2.2.1.21. As regras de renegociação são definidas pela CAIXA conforme políticas internas e governamentais.

2.3. SERVIÇOS PREVISTOS NA FASE PROCESSUAL

2.3.1. A fase processual, compreendendo a prestação de serviços advocatícios e técnicos de natureza jurídica relativos a defesa dos interesses da CONTRATANTE, em todo a território nacional, consiste na prática de todos os atos e procedimentos necessários nas esferas administrativa, extrajudicial, judicial em primeiro e segundo graus de jurisdição e do juizados especiais, colégios e turmas recursais, abrangendo:

a) ajuizamento de demandas, apresentação de contestações, réplicas, defesas, oposição de embargos, exceções e impugnações, comparecimento e atuação em audiências, execução das procedências cabíveis em razão de intimações de despachos, decisões, sentenças, bem como a realização e acompanhamento de diligências e outras medidas que a caso reclamar;

b) condução de ações, exceções, incidentes processuais e quaisquer procedimentos — judiciais, extrajudiciais, fiscais e administrativos — ainda que de outros ramos do Direito, sempre que decorrentes e ou relacionados as causas patrocinadas pela CONTRATADA, tais como: embargos de terceiro, mandados de segurança e respectivas informações, medidas cautelares, declarações de créditos em falência, recuperação judicial e extrajudicial, insolvência civil, habilitações de créditos em inventário, protesto por preferência, suscitação de dívida, exceção de pré-executividade, notícia-crime etc.;

c) interposição de recursos — incluídos agravos, embargos de declaração, outros tipos de embargos e recursos dirigidos ao Superior Tribunal de Justiça, ao Tribunal Superior do Trabalho a ao Supremo Tribunal Federal — a apresentação de razões e ou contrarrazões, minutas e ou contraminutas de recursos;

d) prestação de informações relacionadas às causas patrocinadas pela CONTRATADA, à dependência interessada, até o encerramento e arquivamento do processo sob sua condução;

e) atendimento a solicitações feitas por auditoria seja Interna ou independente, ou por demais órgãos externos de controle.

f) Acompanhamento a Oficial de Justiça em diligências para recebimento de bens, mesmo daqueles ainda não liberados judicialmente.

g) Pesquisa de ônus sobre o bem (IPVA, multas, impostos, taxas, seguros, dentre outros).

2.4 PROCEDIMENTOS BÁSICOS DA FASE PROCESSUAL.

2.4.1. Decorrido o prazo de recebimento amigável do crédito a CONTRATADA, antes de propor qualquer ação visando à cobrança judicial deverá analisar a sua pertinência, segundo parâmetros definidos pela Caixa que constarão no Manual Operacional divulgado pela CONTRATANTE previamente ao início das atividades da CONTRATADA.

2.4.2. A CONTRATANTE ressarcirá a CONTRATADA as despesas para a localização do veículo, desde que realizada por terceiros que não façam parte do quadro de empregados da CONTRATADA sempre após prévia consulta e autorização da CAIXA e limitado aos valores definidos no Anexo IX.

2.4.3. Quando da apreensão do veículo a CONTRATADA deverá providenciar o registro pormenorizado das condições do mesmo (segundo check-list disponibilizado pela CAIXA), com inclusão de fotos, responsabilizando-se ainda pela manutenção do bem, por todo o período em que este permanecer sob sua guarda.

2.4.4. Na hipótese de concluir que a ação de busca e apreensão não é compensatória, deverá encaminhar parecer, de forma fundamentada, à CAIXA.

2.4.5. A CONTRATADA obriga-se a manter o acompanhamento dos processos sob sua responsabilidade até o exaurimento da segunda instância, inclusive nas ações correlatas as relativas à cobrança, mesmo após a venda do bem pela CAIXA ou empresa contratada para este fim.

2.4.6. A CONTRATADA obriga-se a entregar o bem, à CAIXA ou a empresa por esta indicada, imediatamente após a consolidação da posse, sendo expressamente proibida a sua comercialização pela CONTRATADA.

2.4.7. Enquanto o bem estiver sob sua responsabilidade a CONTRATADA exercerá o papel de Fiel Depositário, sem ônus para a CAIXA, respondendo pela integridade quantitativa e qualitativa dos bens, por todos e quaisquer danos causados conforme as disposições dos artigos 627 e seguintes do Código Civil.

2.4.8. Caberá à CONTRATADA providenciar a remoção e o transporte dos veículos para o local do depósito e guarda e, eventualmente, o transporte dos veículos, em devolução ao devedor, quando determinado pela CAIXA, podendo haver ressarcimento das despesas se estas estiverem em conformidade com as orientações da CONTRATANTE e nos valores limitados no Anexo IX.

3. LOCAL DE RETIRADA DA DEMANDA E ENTREGA DOS DOCUMENTOS

GEACE – GN Gestão de Agências Externas Cobrança
SBS Qd. 04 – Lotes 03/04 – 8º andar – Edifício Matriz I

Brasília – DF
CEF 70.092-900

4. FORMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

4.1. DISTRIBUIÇÃO DAS OPERAÇÕES PARA COBRANÇA

4.1.1. As datas de encaminhamento e o montante de operações de crédito enviado à CONTRATADA para a cobrança ficarão a critério exclusivo da CAIXA, observadas a divisão equânime entre as empresas contratadas.

4.1.2. A distribuição será efetuada, por meio da remessa de contratos com atraso no pagamento, selecionados ao longo do mês comercial, cujo somatório constituirá o denominado "LOTE" relativo ao mês de seleção.

4.1.3. Em relação à distribuição isonômica, é observada a unidade do crédito distribuído, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independentemente do respectivo valor e, portanto, é previsível uma margem de erro na distribuição.

4.1.4. Caso a CAIXA retire da Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos determinado contrato, a fim de evitar prejuízos para a empresa, este não será computado como insucesso quando da mensuração do desempenho.

4.1.5. Os pagamentos registrados para o contrato durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança deverão ser computados na prestação de contas mensal sem prejuízos à CONTRATADA.

4.1.6. Havendo ações judiciais propostas em desfavor da CAIXA correlatas com as operações já encaminhadas para cobrança, as mesmas serão distribuídas a Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos responsável pela ação original.

4.1.7. Nos primeiros meses da prestação de serviços, os contratos serão distribuídos de forma isonômica e equânime, conforme regras divulgadas em Manual Operacional previamente à atuação da CONTRATADA.

4.1.8. Decorrido esse período, a distribuição das operações à CONTRADA será baseada no desempenho apresentado, conforme critérios definidos no item 8 do Projeto Básico.

4.1.9. O percentual de distribuição das operações estará sujeito a variação em caso de rescisões contratuais durante o prazo de vigência do credenciamento, que impliquem redução no número de empresas

contratadas ou ainda em caso da CAIXA aumentar o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente.

4.1.10. Quando houver contratação de empresa do cadastro de reserva, para substituir empresa descredenciada, a nova empresa assumirá o percentual de participação na carteira da empresa que teve o contrato rescindido, e fará jus às futuras avaliações de resultado para redefinição de percentual de distribuição.

4.1.11. No caso de ser constatada alguma irregularidade na prestação de serviços objeto do presente edital, a CAIXA se reserva o direito de suspender novas disponibilizações de contratos, até a regularização da pendência.

4.1.12. O prazo de vigência dos lotes será definido pelo CONTRATANTE, podendo ser alterado a qualquer tempo por interesse da CAIXA, observada prévia notificação à CONTRATADA.

5. REGRAS DE REMUNERAÇÃO

5.1. A Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos será remunerada pelo devedor, até 10% (dez por cento) sobre o valor efetivamente recebido.

5.2. Os honorários serão creditados na conta corrente da CONTRATADA após a quitação do boleto.

5.3. Se o devedor optar pela devolução do bem, antes do ajuizamento e desde que prejudicado o recebimento dos honorários diretamente do devedor, a contratante pagará a CONTRATADA, honorários em valor equivalente a 7% do valor líquido auferido na venda do bem ou do valor da dívida, o que for menor.

5.3.1. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias após a venda do bem, mediante a apresentação do respectivo recibo.

5.4. Após ajuizada a ação, ocorrendo a recuperação do crédito, e desde que prejudicado o recebimento dos honorários diretamente do devedor, a CONTRATANTE efetuará o pagamento de honorários à CONTRATADA, calculada com base no valor efetivamente recuperado e de acordo com os critérios da tabela abaixo:

TABELA DE HONORÁRIOS	
Prazo para a Recuperação do Crédito	Percentual aplicável sobre o valor recuperado
De 0 a 60 dias	10%
De 61 a 90 dias	9%
De 91 a 120 dias	8%
Acima de 121 dias	7%

5.4.1. A definição do percentual a ser aplicado para o pagamento de honorários deverá considerar o prazo decorrido entre a data de recebimento do lote até a data da recuperação do crédito, incidindo sobre o valor efetivamente recuperado.

5.4.2. Para a incidência do pagamento de honorários, consideram como recuperação de crédito as seguintes ocorrências: reintegração na posse de bem objeto do arrendamento mercantil, consolidação da propriedade em caso de alienação fiduciária e renegociações para liquidação à vista ou a prazo, com ou sem abatimento negocial.

5.4.3. Nos casos em que ocorrer a reintegração de posse e ou a apreensão de bens por determinação judicial, ou a devolução pelo devedor no decorrer do processo, os honorários serão calculados sobre o valor líquido auferido na venda do bem, ou sobre o valor da dívida, o que for menor, aplicando-se os percentuais constantes da tabela descrita no caput deste item. O pagamento será efetuado após a venda do bem, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal.

5.4.4. Na hipótese de renegociações para pagamento parcelado do crédito, os honorários de que trata o item 5.4 serão devidos somente sobre o valor da primeira parcela paga (entrada).

5.5. A Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos fará jus, ainda, ao pagamento de honorários, de acordo com a regra estabelecida, exigível após o recebimento do crédito pela CAIXA quando, por força de disposição legal, ou em virtude de decisão judicial, for concedida ao devedor a faculdade de satisfação da obrigação sem arbitramento dos honorários de sucumbência.

5.6. Poderá a CONTRATANTE realizar acordo ou transação sem a participação da CONTRATATADA, hipótese em que exigirá, juntamente com seu crédito, os honorários devidos à CONTRATADA, o que é por esta aceito na forma e percentuais do item 5.4.

5.7. Nas ações em que haja patrocínio por mais de uma empresa ou por advogados empregados da CONTRATANTE, os honorários contratados (item 5.4) e eventuais honorários sucumbências serão rateados na forma adiante:

a) 1/3 (um terço) dos honorários contratados (item 5.4) para a Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos substituída e 2/3 (dois terços) para a sucessora, se na ocasião da substituição ainda não houver ocorrido qualquer dos eventos previstos no item 5.4.3;

b) 10% (dez por cento) de honorários sucumbenciais para as advogados empregados da CAIXA,quando houver tramitação de processos pelos Tribunais Superiores;

c) após o pagamento dos honorários contratuais em razão dos eventos do subitem 5.4.3, eventuais honorários sucumbenciais caberão exclusivamente a sociedade sucessora, em razão de renúncia da sociedade substituída a estes honorários.

5.8. A CONTRATADA obriga-se a efetuar os repasses de honorários devidos a outros patrocinadores do processo, inclusive aos advogados da CONTRATANTE, na hipótese do recebé-los diretamente da parte adversa.

5.9. Na ocorrência das situações adiante, não será devido o pagamento de honorários a CONTRATADA:

a) devolução de documentos referentes a créditos não ajuizados, por qualquer razão que não seja a recebimento, total ou parcial;

b) acordo ou transação com finalidade de extinção de ações judiciais, sem que resulte recebimento de créditos pela CONTRATANTE;

c) frustração da cobrança por inexistência de bens, perecimento, desconhecimento da localização, impossibilidade de alcance judicial ou inviabilidade econômica da reintegração na posse ou consolidação da propriedade de bens vinculados às respectivas operações.

5.10. Na hipótese de condução de ações vinculadas às ações que visem a recuperação de créditos, independentemente da posição ocupada no processo pela CAIXA, a CONTRATANTE creditará à CONTRATADA, a título de pagamento de honorários advocatícios, os valores adiante:

TABELA DE HONORÁRIOS – AÇÕES VINCULADAS	
FASES:	VALOR R$
Na distribuição (ativas) e na contestação (passivas)	350,00
Pela decisão de primeiro grau	250,00
Pela decisão de segundo grau	250,00
Pela comprovação de encerramento do processo	350,00

Total de honorários	1.200,00

5.11. Os pagamentos serão devidos mediante a comprovação da ocorrência das fases processuais indicadas no item retro, não retroagindo aos atos já praticados nos processos terceirizados em andamento.

5.12. Os pagamentos serão efetuados pela CONTRATANTE, mediante crédito em conta corrente de titularidade da CONTRATADA em Agência da CAIXA.

5.13. No caso de extinção antecipada do processo, a CONTRATADA fará jus somente aos pagamentos correspondentes à fase processual até então implementada.

6. RESSARCIMENTO DOS SERVIÇOS

6.1.1. As despesas necessárias à realização dos serviços objeto deste contrato serão ressarcidas pela CONTRATADA, conforme regras e limite de valores estabelecidos no ANEXO IX.

6.1.2. São passíveis de ressarcimento:

a) custas e despesas processuais, nestas incluídas custas iniciais e finais, diligências de oficiais de justiça, editais, honorários periciais e despesas com assistentes técnicos.

b) serviços de Despachante, compreendendo:

- o desembaraço da documentação e providências quanto a transferência da propriedade dos bens, quando necessário e previamente autorizado pela CAIXA.

- a verificação da existência de eventuais débitos que recaem sobre os bens, tais como: IPVA, multas, impostos, taxas, seguros, dentre outros,

c) despesas para localização do veículo, desde que realizada por terceiros que não façam parte do quadro de empregados da contratada e sempre após prévia consulta e autorização por parte da contratante.

d) despesas de guincho 24 horas, quando necessárias.

6.2. O ressarcimento ocorrerá mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subseqüente ao da comprovação das despesas, mediante apresentação dos comprovantes de pagamento efetuados junto às entidades públicas ou privadas responsáveis pela demanda.

6.3. A CAIXA poderá, a seu próprio critério, ressarcir em tempo inferior ao acima previsto as despesas havidas pela CONTRATADA, desde que devidamente atestadas.

6.4. O ressarcimento ocorrerá, preferencialmente, por reembolso mediante crédito na mesma conta da CONTRATADA mantida na Caixa Econômica Federal onde são realizados os pagamentos pelos serviços prestados.

7. METAS DE DESEMPENHO

7.1. A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA, a Meta de Desempenho por UF, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços, para cada lote encerrado.

7.2. A meta em vigor pode ser alterada a qualquer tempo por interesse da CAIXA, sendo previamente divulgada.

7.2.1. Quando a nova meta definida pela CAIXA for inferior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com encerramento no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

7.2.2. Quando a nova meta definida pela CAIXA for superior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com início no mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

7.3. Na avaliação de desempenho, a meta estará validada para todos os efeitos contratuais se pelo menos 50% das empresas contratadas conseguirem cumpri-la.

7.4. Em decorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da CAIXA, esta poderá, a qualquer momento, suspender temporariamente as ações decorrentes da avaliação de desempenho em uma, mais de uma ou em todas as UF.

7.4.1. Esta suspensão também poderá ocorrer em caso de:

a) necessidade de reabrir ou de elaborar novo Edital de Credenciamento, pelo prazo que durar o processo de novas contratações;

b) catástrofe ou calamidade, que impeçam temporariamente a execução do objeto contratado;

c) notificação de intenção de rescisão do Contrato;

d) ocorrência de quaisquer das hipóteses de rescisão contratual, até que essa medida seja ultimada;

e) por conveniência da CONTRATANTE.

8. CÁLCULO DO DESEMPENHO

8.1. O desempenho será apurado por UF.

8.2. O mês de apuração corresponde ao mês imediatamente posterior ao encerramento da vigência do lote.

8.3. O desempenho será calculado, por lote, com base nos valores efetivamente recebidos durante a sua vigência, dividido pelo valor total da dívida das operações disponibilizadas à CONTRATADA durante a vigência do lote, conforme fórmula abaixo:

$$DesempenhoMês = \frac{RecebidoPeríodo(porUF)}{TotalDistribuidoPeríodo(porUF)} x100$$

8.4. Os contratos que forem objeto de exclusão da cobrança não serão considerados para fins de desempenho.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1. As avaliações ocorrerão imediatamente após o encerramento do lote, visando:

a) aplicação das sanções administrativas previstas no item 14 do Edital;

b) atribuição da pontuação descrita no item 10 do presente Termo;

c) alteração do percentual de distribuição, conforme item 11 do presente Termo;

d) implantação do rodízio das empresas, conforme item 12 do presente Termo.

9.1.1. A aplicação do resultado da avaliação de desempenho, com vistas à alteração do percentual de distribuição de que trata o item 11 do presente Termo e a promoção de rodízio das empresas, não ocorrerá concomitantemente, ou seja, nos meses em que ocorrer a alteração do percentual de distribuição, não ocorrerá rodízio e vice-versa.

9.1.2. A atribuição de pontuação à Avaliação de Desempenho ocorrerá conforme prazo definido no Manual Operacional, divulgado previamente à atuação da Contratada.

9.2. Os lotes fechados terão os resultados comunicados à CONTRATADA, para acompanhamento e controle.

10. APLICAÇÃO DE PONTUAÇÃO À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

10.1. Caso ao final da Avaliação a CONTRATADA não tenha atingido a meta em mais de 1/3 (um terço) das UF em que tenha recebido serviços, será atribuída uma pontuação negativa à sua avaliação, conforme tabela abaixo:

% UF que atingiu a meta	Pontuação
>90%	0
80 a 90%	-1
60 a 79%	-2
< 60%	Descredenciamento

a) a pontuação será acumulativa, ensejando a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso da CONTRATADA atingir 6 (seis) pontos.

b) a CONTRATADA poderá recuperar o(s) ponto(s) perdido(s), ganhando 1 (um) ponto a cada nova Apuração de Desempenho realizada para aplicação de pontuação, sempre que atingir a Meta estabelecida.

c) ensejará a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, quando da CONTRATADA não atingir na avaliação de desempenho do lote encerrado, 60% da meta definida para a UF, concomitantemente em mais de 1/3 (um terço) das UF em que tenha recebido serviços.

10.2. Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado o não cumprimento da meta definida por UF, fica a critério da CAIXA a não prorrogação do contrato.

11. ALTERAÇÃO DO PERCENTUAL DE DISTRIBUIÇÃO

11.1. Após o fechamento da avaliação de desempenho para alteração do percentual de distribuição (conforme previsto na alínea "c", item 9 do presente Termo), a empresa que obteve o melhor desempenho poderá ter um

acréscimo de 10% na quantidade de contratos para cobrança que comporão os novos lotes e, a pior, uma redução do mesmo percentual.

11.1.1. A variação percentual descrita no subitem 11.1 está condicionada à inexistência de saldo de pontuação negativa e à existência de diferença na performance entre a primeira e a última colocada superior a 9% no lote avaliado.

11.2. A carteira de cada empresa CONTRATADA poderá ter acréscimos de no máximo 30% da quantidade de operações repassadas para a cobrança.

11.2.1. Caso a empresa 1ª colocada tenha alcançado o limite máximo para o recebimento dos contratos, esses serão disponibilizados para a 2ª colocada, observado os critérios definidos no subitem 11.1.1.

11.3. O percentual de distribuição será aplicado até que ocorra a avaliação para o rodízio de empresas, previsto no item 12 do presente Termo.

12. RODÍZIO DE EMPRESAS

12.1. Após o fechamento da Avaliação de Desempenho realizada para o rodízio (conforme previsto na alínea "d", item 9 do presente Termo), suspende-se a distribuição de novos contratos à empresa que obteve o pior desempenho, mantendo-se a sua obrigação de atuar até a finalização dos lotes distribuídos e promove-se a contratação da próxima empresa da fila para substituí-la.

12.2. A empresa substituída irá para o final do banco de reserva, carregando a pontuação negativa acumulada que eventualmente tiver recebido em decorrência da Avaliação de Desempenho, conforme previsto no item 10 do presente Termo, podendo voltar a atuar após a contratação de todas as empresas habilitadas.

12.3. O desempenho da empresa continuará sendo avaliado até a finalização dos lotes distribuídos, ensejando a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso da CONTRATADA atingir 6 (seis) pontos negativos, conforme previsto no item 9 do Projeto Básico.

12.4. A adoção do rodízio conforme critérios acima está condicionada a existência de diferença na performance da Avaliação de Desempenho entre a primeira e a última colocada superior a 9%.

12.5. A rescisão decorrente tanto por descumprimento de meta quanto por quebra de cláusula contratual, acarreta o descredenciamento da Empresa e, conseqüentemente, contrata-se a próxima da fila em substituição.

12.6. Após realização de rodízio, os novos lotes voltam a ser distribuídos de forma isonômica e equânime até que ocorra a próxima avaliação de desempenho com vistas à alteração do percentual de distribuição (prevista na alínea "c", item 9 do presente.

13. PRAZO EXECUÇÃO ENTREGA

13.1. Para finalização do serviço existem variáveis externas que impactam diretamente no prazo de execução do serviço (prazo de montagem de dossiê, localização do veículo,) que podem variar de acordo com cada região do país.

13.2. Por esse motivo, o estabelecimento de um prazo único de execução e entrega de serviço não é apropriado

14. VALOR DA CONTRATAÇÃO

14.1 A Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos será remunerada pelo devedor/arrematante (conforme a fase), em até 10% (dez por cento) sobre o valor efetivamente recebido.

14.1.1 Ou seja, no modelo proposto, cuja expectativa é de que se cumpra 100% daquilo que foi definido no Edital, não haverá custo na contratação, uma vez que os valores não serão pagos pela Caixa.

14.2 Excepcionalmente, quando por razões adversas, os honorários não forem cobrados do devedor (tanto na cobrança administrativa, quanto na venda do bem em leilão), a Caixa arcará com essa despesa, conforme as regras definidas no item 5 do Projeto Básico.

14.3 Nestes casos, os valores que eventualmente serão pagos pela Caixa não são estimáveis, pois:

a)não há como prever quando ocorrerá uma falha técnica/operacional que inviabilizará a cobrança dos honorários diretamente no boleto. Ainda que isso ocorra serão utilizados os procedimentos previstos normativamente para apuração de responsabilidade;

b)não há previsão de quantos contratos migrarão para a fase processual; tão pouco é possível estimar quantos terão sucesso na venda do veículo em leilão;

c)quantas ações judiciais impetradas pelos devedores interromperão o processo.

15 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, ESPECÍFICAS AO OBJETO

I. prestar ao devedor cliente CAIXA, quando necessário, as devidas informações e orientações relativas à cobrança que estiver sendo efetuada;

II. realizar a cobrança por telefone, correspondência convencional, correspondência eletrônica, SMS, mensagem de voz, in loco e quaisquer outros meios legais possíveis, sem qualquer custo adicional para a CAIXA.

III. manter, adequadamente, os documentos relativos aos contratos que lhe forem confiados por força da presente contratação, ordenando-os no padrão especificado pela CAIXA, ficando obrigada a ressarcir a CAIXA pela totalidade dos créditos, acrescidos dos encargos correspondentes, custas judiciais ou qualquer outro desembolso efetuado pela CAIXA, por motivo de dano ou extravio destes;

IV. enviar, mediante solicitação da CAIXA, ou quando do prazo de disponibilização dos contratos, os documentos relativos aos créditos em cobrança em seu poder;

V. emitir Avisos de Cobrança, nos leiautes e prazos definidos pela credenciada, enviando-os para os endereços dos devedores, bem como acompanhar e controlar o retorno desses, desde que com prévia autorização da CAIXA.

VI. emitir, sem quaisquer ônus para a CAIXA ou seus devedores, os documentos necessários aos pagamentos dos valores relativos aos contratos disponibilizados, inclusive as segundas vias, quando for o caso;

VII. prestar atendimento aos clientes, negociando com os devedores a forma de pagamento das prestações em atraso, obedecendo aos critérios definidos pela CAIXA e utilizando-se dos meios disponibilizados por esta, com o preenchimento do Formulário de Atendimento ou outro documento disponibilizado pela CAIXA para tal finalidade;

VIII. utilizar corretamente os parâmetros de renegociação, sempre em conformidade com o estabelecido pela CAIXA ficando a CONTRATADA sujeita ao ressarcimento por eventuais diferenças ou prejuízos decorrentes;

IX. manter em arquivo toda a documentação concernente às propostas de renegociações, de processos judiciais e extrajudiciais, para efeito de auditoria pela CAIXA, Banco Central do Brasil e Tribunal de Contas da União;

X. cadastrar nos sistemas operacionais da CAIXA, quando disponibilizado o acesso, os procedimentos de cobrança (administrativa, judicial e extrajudicial) e renegociação adotados para cada contrato;

XI. adequar o seu sistema de processamento de dados, bem como instalar os recursos computacionais porventura fornecidos pela CAIXA, padronizando-o com os procedimentos e leiautes adotados pela CAIXA, bem como proceder às atualizações quando necessárias;

XII. providenciar, para o acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA, sem ônus para esta, contratação de operadora(s) de internet e plataforma WEB;

XIII. providenciar toda a documentação necessária, quando solicitado, para possibilitar o acesso aos sistemas corporativos CAIXA;

XIV. gerar e encaminhar à CAIXA, dentro dos prazos estipulados, todos os relatórios especificados por esta, bem como as demais informações necessárias ao atendimento das solicitações de Órgãos Externos de Fiscalização;

XV. prestar informações à CAIXA, na forma e oportunidade em que forem solicitadas, acerca das providências adotadas na cobrança de cada contrato, relatando, inclusive, as causas da inadimplência;

XVI. cumprir as metas e prazos estabelecidos pela CAIXA, sem quaisquer custos adicionais para a CAIXA;

XVII. encaminhar à CAIXA, no prazo estabelecido no Manual Operacional, arquivo com as atualizações da base cadastral, tais como alteração do endereço de correspondência, telefone de contato do devedor, e-mail, bem como informar divergências entre os dados registrados e os dados constatados;

XVIII. comunicar imediata e tempestivamente à CAIXA, por escrito, a existência de impedimento de ordem técnica ou legal em prestar o serviço de cobrança relativo a algum crédito que venha a ser disponibilizado;

XIX. responder civil, administrativa, penal e judicialmente, pelos atos praticados pela Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos, seus empregados e associados, que gerem prejuízos financeiros ou de imagem, decorrentes de perecimento ou perda de valor conseqüentes da inércia na cobrança.

XX. a CONTRATADA cumprirá a legislação vigente de proteção aos direitos do consumidor, especialmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n 8.078, de 11.09.90) e o código de Defesa do Consumidor Bancário (resolução BACEN 278, de 26.07.01), devendo manter sigilo sobre os sistemas tecnológicos da CONTRATANTE (vedada a duplicação ou utilização para outros fins) e, também, sobre as informações relativas aos clientes com operações de crédito inadimplidas,

que lhe forem repassadas para cobrança, sob pena de, em conjunto com seus sócios, empregados e associados ser responsabilizada na forma da lei pelo uso indevido dessas informações e por excesso de mandato;

XXI. a contratada deverá atentar para as práticas vedadas em leis e/ou códigos, quando da prestação dos serviços de cobrança, em especial o tratamento respeitoso aos devedores, assumindo, expressamente, a obrigação de indenizar a CAIXA caso sofra prejuízos causados pela contratada ou seus prepostos.

XXII. disponibilizar os recursos necessários para o pagamento das despesas operacionais que se fizerem necessárias à condução das ações, a serem posteriormente ressarcidas.

XXIII. conferir e analisar a regularidade e exatidão dos comprovantes de todas as despesas processuais e custas realizadas e dos documentos recebidos, inclusive quanto aos valores e planilhas entregues;

XXIV. não substituir ou liberar gravames ou garantias de qualquer natureza sobre bens, sem autorização prévia e por escrito da CAIXA;

XXV. manter convênios de localização de telefones e endereços que permitam a localização de clientes em qualquer parte do território nacional;

XXVI. em caso de citação por edital, solicitar autorização prévia da Caixa para encaminhar os editais para publicação, instruindo o pedido com relatório da diligência adotada para localizar endereço do devedor.

XXVII. executar perfeitamente os serviços contratados, por meio de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, dentro dos prazos ajustados, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância;

XXVIII. dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto e/ou indireto;

XXIX. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

XXX. prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CAIXA, cujas reclamações obriga-se a atender/responder em no máximo 5 dias úteis;

XXXI. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infra-estrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXXII. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à execução dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXXIII. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, inclusive quando houver necessidade de acréscimo em função de contratos oriundos de novas Agências da CAIXA localizadas na região de abrangência deste contrato;

XXXIV. manter escritório ou sede, localizado em qualquer município em âmbito nacional, o qual deverá dispor de instalações físicas adequadas, pessoal e infra-estrutura, na forma definida no Projeto Básico, para viabilizar o pronto atendimento às solicitações da CAIXA, devendo comprovar essa condição em até 3 (três) dias a partir da assinatura do contrato;

XXXV. comunicar à CAIXA qualquer alteração de endereço, telefone e outros dados da CONTRATADA, inclusive quanto ao escritório de que trata o inciso anterior;

XXXVI. comunicar à CAIXA toda e qualquer alteração societária ou no objeto social da empresa, ocorrida durante a vigência do contrato de prestação de serviços de que trata o presente edital;

XXXVII. comparecer em reuniões periódicas definidas pela CONTRATANTE, as quais poderão ocorrer até 12 (doze) vezes durante cada ano de vigência do contrato;

XXXVIII. protocolizar todos os ofícios e/ou respostas às solicitações na esfera extrajudicial, das causas que lhe forem distribuídas, inclusive os referentes a órgãos ou entidades públicas, no interesse dos casos sob sua condução, independentemente de qualquer ressarcimento e/ou pagamento por parte da CONTRATANTE;

XXXIX. elaborar as peças técnicas relativas à propositura, contestação, impugnação, apelação dentre outras, inclusive recursos e todos os demais atos processuais necessários, fornecendo à CAIXA cópia das respectivas peças devidamente protocolizadas, preferencialmente por meio eletrônico;

XL. comunicar por escrito à CONTRATANTE com antecedência mínima de 20 (vinte) dias, e, sendo inferior a esse prazo, imediatamente, a designação de audiências, perícias, hastas públicas e outros atos processuais que demandem o comparecimento de prepostos, testemunhas, assistentes técnicos ou a adoção de outros procedimentos a cargo da CONTRATANTE;

XLI. adotar todas as medidas administrativas e judiciais necessárias para a baixa das restrições no menor tempo possível, a fim do viabilizar a alienação dos referidos bens;

XLII. comunicar imediatamente a CONTRATANTE todos os andamentos de ações judiciais sob sua responsabilidade, bem como seu resultado final ou o encerramento, interpretando a decisão judicial, inclusive sobre a sucumbência arbitrada;

XLIII. lançar nos sistemas indicados pela CAIXA o andamento processual respectivo;

XLIV. para as ações judiciais sob sua responsabilidade, comunicar a CONTRATANTE, por escrito, no prazo máximo de 2 (dois) dias após a intimação, a ocorrência de sentença condenatória e de decisão administrativa proferida em seu desfavor, realizando sua imediata digitalização e anexação no sistema da CAIXA, sem prejuízo do cumprimento da obrigação de interpor o respectivo recurso no prazo legal;

XLV. promover a movimentação processual mínima, no prazo máximo de 60 dias, ou justificar, por escrito, a ausência de movimentação;

XLVI. acompanhar eventuais ações conexas ao crédito cobrado;

XLVII. para as ações judiciais sob sua responsabilidade solicitar, de forma fundamentada e com antecedência mínima de 4 (quatro) dias úteis do vencimento do prazo, a autorização da CONTRATANTE para se abster de interpor recursos, ou qualquer medida judicial cabível, não podendo a ausência de resposta formal da CONTRATANTE ser interpretada com autorização tácita para a dispensa;

XLVIII. nas sentenças de ações judiciais sob sua responsabilidade em que a CONTRATANTE tenha sido condenado ao pagamento de quantia certa ou já fixada em liquidação, em qualquer instância, independentemente de intimação judicial, encaminhar, no prazo máximo de 2 (dois) dias após a publicação do julgado, quer sejam provisórios ou definitivos, os respectivos parâmetros para cálculos e orientações a dependência interessada da CONTRATANTE, a fim de permitir o cumprimento da sentença na forma da lei, nesse caso fazendo a imediata digitalização e anexação das peças processuais pertinentes no gerenciador de processos;

XLIX. monitorar e informar a CONTRATANTE qualquer autorização judicial de levantamento de valores, imediatamente após sua expedição, inclusive fornecendo cópia do respectivo documento e dos últimos cálculos que deram ensejo aos valores a serem levantados, para fins de conciliação contábil e controle;

L. informar a CONTRATANTE, por meio eletrônico ou outro modo inequívoco, imediatamente após a remessa dos autos aos Tribunais Superiores, que as principais peças do processo, tais como: inicial, cópias dos documentos, mandado e certidão de citação, contestação, réplica, certidão de intimação, auto de penhora e depósito, atas de audiência, memoriais, decisões, sentença, razões, contrarrazões, minutas e contraminutas de recursos interpostos e outras necessárias à compreensão da demanda, encontram-se digitalizadas e disponibilizadas à CAIXA, de modo a viabilizar o acompanhamento dos respectivos recursos excepcionais;

LI. no momento do recebimento de causas que já se encontrem em andamento ou advindas de outro patrono, juntar imediatamente o instrumento de mandato e encaminhar a CONTRATANTE, no prazo máximo do 30 (trinta) dias, o relatório do caso, preferencialmente em meio eletrônico, com as principais ocorrências processuais, inclusive a existência de bens penhorados e decisões proferidas

LII. enviar à CAIXA, semanalmente, arquivo retorno analítico contendo todos os contratos disponibilizados para cobrança, discriminados por lote, conforme layout definido pela CONTRATANTE, descrevendo as ações de cobrança administrativa, judicial e extrajudicial realizadas e pontuando os contratos para os quais não houve ação de cobrança, sob pena de suspensão da distribuição de novos contratos para cobrança, assim como a suspensão do pagamento da remuneração à CONTRATADA, até que se restabeleça a rotina aqui descrita;

LIII. realizar pilotos, a pedido da CAIXA, para testar novas estratégias de cobrança administrativa.

LIV. a CAIXA poderá realizar testes de novas estratégias de cobrança administrativa durante a vigência do contrato, de comum acordo com a CONTRATADA ;

LV. cumprir as disposições contidas no Projeto Básico constante do Edital;

CAIXA

Proc. 7066.01.5570.01/2013	
Fls.	Rubrica

ANEXO VI

DECLARAÇÃO – VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Proponente DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. O signatário pessoa física, ou, no caso de empresa seu(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es), não é(são) empregado(s) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante do credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestadores para a execução de serviço objeto deste credenciamento com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça(m) cargo em comissão ou função de confiança:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
- na área demandante do credenciamento;
- na área que realiza o credenciamento.

Brasília/DF , 19 de Agosto de 2014

COIMBRA E BUENO ADVOGADOS ASSOCIADOS
Maurício Coimbra Guilherme Ferreira
Sócio
RG: 11487505-7 SSP/RJ
CPF: 081.682.597-18

ANEXO IX

REGRAS PARA RESSARCIMENTO DE SERVIÇOS

1.RESSARCIMENTO DOS SERVIÇOS.

1.1. Os valores serão ressarcidos até os limites abaixo e executados mediante autorização da CAIXA:

TABELA DE RESSARCIMENTO DE SERVIÇOS		
Serviços de Despachante		
Código	**Serviços/Transferência**	**R$**
1	Honorários	45,41
2	Cadastro	65,00
3	Prodesp + Ptre	16,37
4	Honorários na Origem (outros Estados)	60,00
Código	**Outros Serviços**	**R$**
5	Baixa de Comunicado de Venda – Outros Estados	180,0
6	Baixa de Comunicado de Venda – SP	50,00
7	Baixa de Gravame de Outros Agentes Financeiros	200,00
8	Baixa de Gravame Expirado - SC	190,00
9	Baixa de Gravame Expirado – Outros Estados	150,00
10	Baixa de Processo em Aberto	300,00
11	Baixa GNV – SP	120,00
12	Baixa GNV – Outros Estados	200,00
13	Baixa de Sucata	150,00
14	Bloqueio Comunicado de Venda UF	40,00
15	Bloqueio Falta de Transferência	15,00
16	Desbloqueio por falta de Transferência	50,00
17	Documento Apreendido (Licenciamento) cod 2	250,00
18	Documento Apreendido (Revistoria) cod 1	450,00
19	Entrega Amigável sem CRV – SP	80,00
20	Entrega Amigável sem CRV – Outros Estados	140,00
21	Judicial Própria Ação – Outros Estados	650,00
22	Judicial Própria Ação – SP	500,00
23	Judicial de Terceiros	500,00
24	Laudo Pericial	350,00
25	Legalização de Motor	350,00

26	Legalização de Chassi	170,00
27	Multa Sub Judice / Tramitação	200,00
28	Número de Espelho – 2ª Via Doc – AC	180,00
29	Número de Espelho – 2ª Via Doc – AL	180,00
30	Número de Espelho – 2ª Via Doc – AM	180,00
31	Número de Espelho – 2ª Via Doc – AP	200,00
32	Número de Espelho – 2ª Via Doc – BA	180,00
33	Número de Espelho – 2ª Via Doc – CE	120,00
34	Número de Espelho – 2ª Via Doc – DF	160,00
35	Número de Espelho – 2ª Via Doc – ES	160,00
36	Número de Espelho – 2ª Via Doc – GO	150,00
37	Número de Espelho – 2ª Via Doc – MA	140,00
38	Número de Espelho – 2ª Via Doc – MG	100,00
39	Número de Espelho – 2ª Via Doc – MS	150,00
40	Número de Espelho – 2ª Via Doc – MT	250,00
41	Número de Espelho – 2ª Via Doc – PA	300,00
42	Número de Espelho – 2ª Via Doc – PB	140,00
43	Número de Espelho – 2ª Via Doc – PE	180,00
44	Número de Espelho – 2ª Via Doc – PI	350,00
45	Número de Espelho – 2ª Via Doc – PR	180,00
46	Número de Espelho – 2ª Via Doc – RJ	300,00
47	Número de Espelho – 2ª Via Doc – RN	350,00
48	Número de Espelho – 2ª Via Doc – RO	170,00
49	Número de Espelho – 2ª Via Doc – RR	190,00
50	Número de Espelho – 2ª Via Doc – RS	300,00
51	Número de Espelho – 2ª Via Doc – SC	300,00
52	Número de Espelho – 2ª Via Doc – SE	140,00
53	Número de Espelho – 2ª Via Doc – SP	50,00
54	Número de Espelho – 2ª Via Doc – TO	200,00
55	Remarcação de Chassi sem Laudo IC	600,00
56	Restrição ADM	350,00
57	Restrição ADM – Outros Estados	650,00
58	Restrição de Delegacia	450,00
59	Veículo em nome de terceiro	90,00
60	Vistoria Lacrada	150,00

Serviços de Localizador

	Produto	Apreensão com Citação	Apreensão sem Citação
61	Leves/Motos 250 cc	R$ 500,00	R$ 400,00

62	Motos	R$ 200,00	R$ 100,00
63	Pesados	R$ 800,00	R$ 640,00
Custas e Despesas Processuais			
64	Custas e despesas processuais, nestas incluídas custas iniciais e finais, diligências de oficiais de justiça, editais, honorários periciais e despesas com assistentes técnicos etc.,		
Despesas com Guincho			
65	As despesas com guincho serão ressarcidas conforme valor apurado por UF:		

UF	Valor máximo p/ Ressarcimento
AC	216,43
AL	92,43
AM	222,56
AP	435,50
BA	172,23
CE	172,97
DF	84,70
ES	160,89
GO	178,54
MA	120,75
MG	154,36
MS	126,61
MT	208,50
PA	207,65
PB	91,91
PE	132,25
PI	172,60
PR	124,78
RJ	135,67
RN	102,26
RO	84,26
RR	70,00
RS	120,48
SC	137,43
SE	111,50
SP	129,71
TO	151,55

1.2. Os ressarcimentos serão realizados mediante apresentação de Recibo/Nota Fiscal.

ANEXO X

OBJETO
Credenciamento e contratação em forma de rodízio, de Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos para composição de cadastro de prestadores de serviços técnicos de natureza jurídica, para atuação em todo o território nacional, sem exclusividade e sem vínculo empregatício, com a finalidade de cobrança de créditos que possuam veículos automotores vinculados em garantia, consistindo a prestação dos serviços na prática de todos os atos e procedimentos necessários nas esferas administrativa, extrajudicial e judicial, em primeiro e segundo graus de jurisdição, bem como em juizados especiais, colégios e turmas recursais.

ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇO

Número médio de operações em cobrança pela CAIXA, quantidade máxima necessária de empresas		
Quantidade Créditos para cobrança (*)	Área abrangida	Qtde. incial de Empresas para atuação concomitante
8.000/mês	**Todo território nacional**	**3**

(*) As quantidades de créditos disponibilizados para a cobrança serão divididas pela quantidade de empresas contratadas. As quantidades aqui indicadas são estimadas, não havendo a garantia de distribuições desse volume de contratos.

1 Rodízio

1.1 Procedida a classificação das Empresas de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos, as 03 (três) primeiras colocadas serão chamadas para a celebração do contrato, adotando-se rodízio para contratação das próximas classificadas, cujos critérios para "rodar" a fila serão decorrentes da Avaliação de Desempenho.

2 Implicações da Avaliação de Desempenho na adoção do Rodízio

2.1 A Avaliação de Desempenho ocorrerá conforme definido nos itens 8 (oito) e 9 (nove) do Projeto Básico.

2.2 Após o fechamento da Avaliação de Desempenho realizada para o rodízio (conforme previsto na alínea "d", item 9 do Projeto Básico), suspende-se a distribuição de novos contratos à empresa que obteve o pior desempenho, mantendo-se a sua obrigação de atuar até a finalização dos lotes distribuídos e promove-se a contratação da próxima empresa da fila para substituí-la.

2.3 A empresa substituída irá para o final do banco de reserva, carregando a pontuação negativa acumulada que eventualmente tiver recebido em decorrência da Avaliação de Desempenho, conforme previsto no item 10 do presente Termo, podendo voltar a atuar após a contratação de todas as empresas habilitadas.

2.4 O desempenho da empresa continuará sendo avaliado até a finalização dos lotes distribuídos, ensejando a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso da CONTRATADA atingir 6 (seis) pontos negativos, conforme previsto no item 9 do Projeto Básico.

2.5 A adoção do rodízio conforme critérios acima está condicionada a existência de diferença na performance da Avaliação de Desempenho entre a primeira e a última colocada superior a 9%.

2.6 A rescisão decorrente tanto por descumprimento de meta quanto por quebra de cláusula contratual, acarreta o descredenciamento da Empresa e, conseqüentemente, contrata-se a próxima da fila em substituição.

2.7 Após realização de rodízio, os novos lotes voltam a ser distribuídos de forma isonômica e equânime até que ocorra a próxima avaliação de desempenho com vistas à alteração do percentual de distribuição (prevista na alínea c, item 9 do Projeto Básico).

CAIXA

Proc. 7068.01.5565.03/2013	
Fls.	Rubrica

CONTRATO 3585/2015

CONTRATO N.º 3585/2015, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA POR TELEFONE (TELECOBRANÇA), ATIVA E RECEPTIVA, REALIZADA POR OPERADOR HUMANO E/OU QUAISQUER OUTROS MEIOS EXISTENTES E CABÍVEIS DOS CRÉDITOS PRÓPRIOS E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA, EM ÂMBITO NACIONAL, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA AÇÃO CONTACT CENTER LTDA.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, e Decreto nº 66.303, de 06/03/1970, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 7.973, de 28/03/2013, por intermédio de sua Gerência de Filial Logística em Brasília - GILOG/BR, CNPJ(MF) nº 00.360.305/2660-58, situada na SEPN 512 Conjunto C Lotes 09/10 – 4º Andar - Centro Empresarial José Alencar Gomes da Silva, CEP 70.760-500, neste ato representada pela Coordenadora da GI Logística/BR – Contratação, **Heloisa Pereira Menezes**, portadora da cédula de identidade RG n.º 8.401.980-3 SSP/SP, inscrita no CPF sob o n.º 048.876.498-00, daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa **AÇÃO CONTACT CENTER LTDA**, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 00.933.353/0001-44 com sede na Avenida Afonso Pena, 578, 22° andar, Bairro Centro, Belo Horizonte/MG, CEP: 30.130-001, neste ato representada por seu Administrador, **Carlos Henrique Fernandes Ferreira**, portador da cédula de identidade CNH n° 03347995121 DETRAN/MG e inscrito no CPF sob o n° 563.272.776-91 doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do **Stélvio Vieira Teixeira**, Gerente Nacional da GECOT da CAIXA de 10/03/2014, constante do **Processo Administrativo nº 7068.01.5565.0/2013 – Credenciamento 5565/2013**, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos, sujeitando-se as partes às normas constantes da Lei nº 8.666/93, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de cobrança por telefone (telecobrança), ativa e receptiva, realizada por operador humano e/ou quaisquer outros meios existentes e cabíveis dos créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA, quando houver interesse previamente manifestado pela CAIXA.

Parágrafo Único - A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Projeto Básico – Anexo I, Anexo II – Acordo de Nível de Serviço e Anexo III - Avaliação da Qualidade da Prestação dos Serviços, que integram e complementam este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I. executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

II. recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de freqüência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

III. manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

IV. dar sempre como conferidos e perfeitos os serviços prestados, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

V. substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;

VI. diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;

VII. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

VIII. prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;

IX. diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

X. pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência da nota fiscal/fatura;

XI. assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

XII. agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

XIII. indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

XIV. respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da "Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego";

XV. atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

XVI. assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

XVII. fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

XVIII. informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

XIX. manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato

XX. obedecer as normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XXI. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIII. orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;

XXIV. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infra-estrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXV. fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar "e-mail";

XXVI. prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXVII. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato;

XXVIII. manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;

XXIX. manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;

XXX. manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXXI. não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXXII. assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

XXXIII. observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São também responsabilidades da CONTRATADA:

I. todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposo, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA;

II. qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III. quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato, da garantia contratual e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a CAIXA, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Segundo - O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)
IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

Parágrafo Terceiro - A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA

A CAIXA obriga-se a:

I. notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;
II. efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.
III. indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.
IV. exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS

Pela perfeita prestação dos serviços, objeto deste contrato, e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA o preço unitário de R$8.000,00 (oito mil reais) por Posição de Atendimento – PA.

Parágrafo Único - A contratada disponibilizará o total de 300 PA – Pontos de Atendimento - de forma gradativa, ou seja, iniciará o contrato com 150 PA instalados, depois de 30 dias de operação acrescentará mais 50 PA, decorridos 60 dias mais 50 PA e ao completar 90 dias acrescentará os 50 PA restantes.

CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subseqüente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA, desde que a correspondente nota fiscal/fatura seja emitida a partir do 1º (primeiro) dia do mês subseqüente ao da prestação dos serviços e apresentada à CAIXA até o dia 8 (oito) do mês de emissão, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura.

Parágrafo Primeiro – O pagamento será composto de uma parte fixa e outra variável com os seguintes critérios:

I. PARTE FIXA da PA – Posição de Atendimento remunerando entre o mínimo de 40% (quarenta por cento) e máximo de 100% (cem por cento) da remuneração mensal;

II. PARTE VARIÁVEL: de 60% (sessenta por cento) a 0% (zero por cento), conforme desempenho e de forma que a remuneração base (aquela devida até o alcance da meta estipulada) não ultrapasse 100% do valor da Posição de Atendimento (PA) fixa.

Parágrafo Segundo - A nota fiscal/fatura deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à CONTRATADA a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo:

a) a identificação completa da CAIXA, na qualidade de CAIXA, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

b) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Terceiro - A nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Quarto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Quinto - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Sexto - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo - Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito federal, estadual, municipal e do distrito federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Oitavo - Constatada a situação de irregularidade, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Nono - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo – O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV na data inicial
IDF = IGP-M/FGV na data final

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente contrato terá a duração de **12 (doze) meses**, **a contar de 17/04/2015**, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO

No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

CLÁUSULA NONA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I. todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II. as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de **R$720.000,00 (setecentos e vinte mil reais)** equivalente a 2,5 % (dois e meio por cento) do valor global contratado, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

I. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

II. Seguro-garantia

III. Fiança bancária

Parágrafo Primeiro – A caução em títulos da dívida pública consiste na entrega à Administração de título da dívida pública, que fica sob a tutela e guarda desta, vinculado, exclusivamente, a este contrato, não podendo ser utilizada para nenhum outro fim.

Parágrafo Segundo - Os títulos da dívida pública devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

Parágrafo Terceiro - A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;

a) Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

Parágrafo Quarto – O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

Parágrafo Quinto – A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

a) O seguro deve efetuar a cobertura de todo o prazo contratual, contemplando a cobertura dos riscos de inadimplemento pela contratada dos encargos tributários, trabalhistas e sociais e ressarcimento das multas impostas à contratada, até o limite da garantia, devendo constar nas condições especiais;

b) Não será aceita a apólice de seguro que contenha ressalvas quanto à cobertura dos riscos mencionados;

c) A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;

Parágrafo Sexto – A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

CAIXA

Proc. 7068.01.5565.03/2013	
Fls.	Rubrica

Parágrafo Sétimo – A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

Parágrafo Oitavo – Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;

e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no Parágrafo Décimo Primeiro desta cláusula.

f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;

g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas "c", "d", "f" e "g" acima.

Parágrafo Nono - A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do seu vencimento, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

Parágrafo Décimo - A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato.

Parágrafo Décimo Primeiro- A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado.

Parágrafo Décimo Segundo - A qualquer tempo, mediante negociação prévia com a CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas nos incisos I, II e III do caput desta cláusula.

a) a substituição da garantia, após aceitação pela CAIXA, será registrada no processo administrativo por simples apostilamento, dispensando-se aditamento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. advertência;
II. multa;
III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
IV. declaração de inidoneidade.

Parágrafo Primeiro - A advertência será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo para a CAIXA e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

Parágrafo Segundo – A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados no Anexo III – Avaliação da Qualidade da Prestação do Serviço.

Parágrafo Terceiro - As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, da garantia contratual se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

Parágrafo Quarto - A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos poderá ser aplicada:

I) em casos de reincidências;
II) em casos de descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual.

Parágrafo Quinto – A penalidade de declaração de inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à CAIXA, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude

fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;

Parágrafo Sexto - As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

Parágrafo Sétimo – A aplicação das penalidades indicadas nesta cláusula será lançada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS ILÍCITOS PENAIS

As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na legislação aplicável, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivo de rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial:

a) o descumprimento total ou parcial, pela CONTRATADA, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
b) a transferência total ou parcial do presente contrato;
c) o cometimento reiterado de faltas ou falhas na prestação dos serviços;
d) a decretação de falência ou insolvência civil da CONTRATADA;
e) a dissolução da sociedade;
f) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CAIXA, prejudique a execução do contrato;
g) a lentidão no seu cumprimento, levando a CAIXA a presumir a não execução da prestação dos serviços contratados; e
h) demais motivos especificados no Art.º 78 da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Segundo - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à CAIXA, que os executará por si ou por terceiros.

Parágrafo Terceiro - Caso a CAIXA não se utilize da prerrogativa de rescindir este contrato, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das notas fiscais/faturas, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA reconhece os direitos da CAIXA, no caso de rescisão administrativa, prevista no Art.º 77 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no **item de acompanhamento n.º 5303-20 "Despesas com empresas cobrança", compromisso nº 390/2015-MZ**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedado à CONTRATADA a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

I. é facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.

II. a CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

III. em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;

IV. é vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato;

VI. a CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CAIXA

Proc. 7068.01.5565.03/2013	
Fls.	Rubrica

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO
Para dirimir as questões oriundas deste contrato, será competente a Seção da Justiça Federal do Distrito Federal, na cidade de Brasília.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02(duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Brasília/DF
Local/data , 09 de fevereiro de 2015

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
Heloisa Pereira Menezes
Coordenadora
GILOG/BR – Contratação
RG: 8.401.980-3 SSP/SP
CPF: 048.876.498-00

AÇÃO CONTACT CENTER LTDA,
Carlos Henrique Fernandes Ferreira
Administrador
CNH: 03347995121 DETRAN/MG
CPF: 563.272.776-91

8º OFÍCIO DE NOTAS 3279-6200 MINAS GERAIS - B.HTE

Testemunhas

Sílvia Cristina L. Carneiro
Nome: Sílvia Cristina Leonardo Carneiro
CPF: 801.081.721-04

Sheila Cabral
Gerente Comercial
Ação Contact Center Ltda
Nome: SHEILA APPARECIDA CABRAL
CPF: 048.548.136-79

Serviço Notarial do 8º Ofício de Belo Horizonte
Rua São Paulo, 684 - Loja 7 e 9 - Centro - BH - MG - CEP: 30170-130 - Tel.: (31) 3279-620
RECONHECIMENTO DE FIRMA
Reconheço por SEMELHANÇA a(s) firmas(s) de:
CARLOS HENRIQUE FERNANDES FERREIRA
Belo Horizonte, 10/02/2015 - 12:05:14 - ETIQUETA: 157410061A
Em test° da verdade. Gladyston Silva de Oliveira. Dou Fe.
EMOL: 4,02 - TFPJ: 1,25 - TOTAL: 5,27 - [689399-132]
RECONHECIMENTO DE FIRMA
BSG 20620

8º OFÍCIO DE NOTAS 3279-6200 MINAS GERAIS - B.HTE

Credenciamento 5565-2013
SICLG 23.048
Contrato 03585/2015

CAIXA

Proc. 7068.01.5565.03/2013	
Fls.	Rubrica

ANEXO I DO CONTRATO
DECLARAÇÃO - VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Contratada/Credenciada DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. Seus sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(a) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente contrato/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da contratação/licitação/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestador(es) para a execução de serviço objeto deste contrato/credenciamento, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça cargo(m) em comissão ou função de confiança ou com dirigente(a) CAIXA:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento/contrato;
- na área demandante do credenciamento/contratação/licitação;
- na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação.

8º OFÍCIO DE NOTAS MINAS GERAIS - B.HTE 3279-6200

Brasília, 09 de fevereiro de 2015.

AÇÃO CONTACT CENTER LTDA
Carlos Henrique Fernandes Ferreira
Administrador
CNH: 03347995121 DETRAN/MG
CPF: 563.272.776-91

8º OFÍCIO DE NOTAS MINAS GERAIS - B.HTE 3279-6200

Selo de Fiscalização
RECONHECIMENTO DE FIRMA
BSG 20621

Serviço Notarial do 8º Ofício de Belo Horizonte
Rua São Paulo, 684 - Loja 7 e 9 - Centro - BH - MG - CEP: 30170-130 - Tel.: (31) 3279-6200

RECONHECIMENTO DE FIRMA
Reconheco por SEMELHANCA a(s) firma(s) de:
CARLOS HENRIQUE FERNANDES FERREIRA

Belo Horizonte, 10/02/2015 - 12:55:14 - ETIQUETA: 1574100514
Em test° da verdade, Gladyston Silva de Oliveira. Dou Fe.
EMOL: 4,02 - TFPJ: 1,25 - TOTAL: 5,27 - [689399-1321]

CAIXA

Proc. 7068.01.5565.03/2013	
Fls.	Rubrica

ANEXO II DO CONTRATO
TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

A empresa **AÇÃO CONTACT CENTER LTDA,** CNPJ 00.933.353/0001-44 declara estar ciente de que não poderá revelar a qualquer pessoa, governo e/ou a outra entidade externa à CAIXA quaisquer informações gerais e/ou particulares reservadas à Empresa relativas à prestação de serviço objeto desse contrato, ficando vedada a sua divulgação em outras circunstâncias diferentes das tratadas no presente.

Este Termo de confidencialidade permanece vigente mesmo após o término do Contrato firmado com a CAIXA.

Brasília, 09 de fevereiro de 2015.

8º OFÍCIO DE NOTAS 3279-6200 MINAS GERAIS - B.HTE

AÇÃO CONTACT CENTER LTDA
Carlos Henrique Fernandes Ferreira
Administrador
CNH: 03347995121 DETRAN/MG
CPF: 563.272.776-91

Credenciamento 5565-2013
SICLG 23.048
Contrato 03585/2015

ANEXO I
PROJETO BÁSICO

1 OBJETO

1.1 Constituem objeto do presente Edital o credenciamento e contratação de pessoa jurídica para prestação de serviço especializado de cobrança por telefone ativa e receptiva, realizada por operador humano e/ou quaisquer outros meios existentes e cabíveis, segundo estratégia definida pela CAIXA, dos créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA.

1 COBRANÇA POR TELEFONE (TELECOBRANÇA)

2.1 Caracteriza-se como a fase de cobrança amigável realizada por contato telefônico e outros meios, inclusive eletrônicos e físicos, objetivando a reversão tempestiva de créditos, devendo ser efetuada em conformidade à estratégia de cobrança definida pela CAIXA, a qual objetiva a manutenção da adimplência, liquidação de dívidas, monitoramento de risco e manutenção da base de clientes.

2.1.1 As estratégias de cobrança fazem parte da Política de Recuperação de Crédito da CAIXA e serão divulgadas em tempo hábil à CONTRATADA, que terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para se ajustar.

2.2 A cobrança abrangerá os créditos próprios, de terceiros e/ou administrados pela CAIXA em todo o território nacional.

2.3 É vedado à CONTRATADA receber quaisquer valores diretamente dos devedores ou de terceiros vinculados aos créditos, salvo quando expressamente autorizado pela CAIXA, mediante documento escrito.

3 REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 A CONTRATADA deverá prover central de atendimento com 300 (trezentas) PA (posições de atendimento) que possuam capacidade operacional para realizar a cobrança ativa e receptiva da base de dados da CAIXA, com redundância elétrica e tecnológica, contendo:

3.1.1 infraestrutura física;

3.1.2 infraestrutura de recursos humanos;

3.1.3 infraestrutura de tecnologia, *software*, *hardware* e aplicativos licenciados;

3.1.4 conhecimentos necessários das atividades de telecobrança;

3.1.5 infraestrutura de telecomunicações.

3.2 INFRAESTRUTURA FÍSICA

3.2.1 A infraestrutura física deverá contemplar ilhas exclusivas e dedicadas à telecobrança da CAIXA, com infraestrutura física mínima composta de:

3.2.1.1 Ambiente, instalações e móveis compatíveis ao bom desempenho das atividades;

3.2.1.2 Identificação do ambiente da operação segundo o padrão visual CAIXA, de acordo com proposta fornecida pela CAIXA, cuja aplicação correrá às expensas da CONTRATADA;

3.2.1.3 Área física específica aos empregados CAIXA, destinada às atividades de acompanhamento e auditagem da telecobrança, contendo mobiliário e equipamentos com as mesmas características daqueles utilizados pelos coordenadores ou gerentes da operação, cujos custos serão de responsabilidade da CONTRATADA;

3.2.1.3.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente restrito para uso exclusivo por representantes da CAIXA, com área mínima de 7 (sete) m² por estação de trabalho, contíguo à área da operação, inclusive com contato visual, contendo, para cada grupo de 300 (trezentos) posições de atendimento (PA):

3.2.1.3.1.1 1 (uma) sala com 3 (três) estações de trabalho administrativas, 2 (duas) estações de trabalho para suporte técnico e 1 (uma) mesa de reunião;

3.2.1.3.1.2 A sala deverá ter uma única porta de acesso.

3.3 INFRAESTRUTURA DE RECURSOS HUMANOS

3.3.1 Será de responsabilidade da CONTRATADA o recrutamento e seleção dos recursos humanos envolvidos na prestação dos serviços, os quais deverão contemplar no mínimo os cargos abaixo especificados com as seguintes qualificações mínimas:

3.3.1.1 <u>Operador Cobrador:</u>

3.3.1.1.1 Grau de escolaridade mínima: nível médio completo;

3.3.1.1.2 Conhecimento básico de informática;

3.3.1.1.3 Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;

3.3.1.1.4 Capacidade de argumentação e convencimento;

3.3.1.1.5 Comportamento ético.

3.3.1.2 Supervisor de Operação:

3.3.1.2.1 Grau de escolaridade mínima: nível superior completo ou cursando – previsão de término de até 2 anos;

3.3.1.2.2 Experiência mínima comprovada de 1 ano na atividade de telecobrança;

3.3.1.2.3 Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;

3.3.1.2.4 Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;

3.3.1.2.5 Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;

3.3.1.2.6 Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;

3.3.1.2.7 Técnicas de gestão de pessoas;

3.3.1.2.8 Domínio dos sistemas/aplicativos de atendimento;

3.3.1.2.9 Comportamento ético;

3.3.1.2.10 Conhecimento de legislação voltada à atividade de telecobrança, defesa do consumidor e atendimento;

3.3.1.2.11 As atividades mínimas desempenhadas na supervisão da operação englobam:

3.3.1.2.11.1 Gerenciamento da escala de trabalho;

3.3.1.2.11.2 Monitoramento do atendimento em tempo real;

3.3.1.2.11.3 Esclarecimento de dúvidas dos operadores;

3.3.1.2.11.4 Identificação das necessidades de treinamento;

3.3.1.2.11.5 Acompanhamento da *performance* dos operadores e a qualidade do atendimento;

3.3.1.2.11.6 Fornecimento de *feedback* aos operadores;

3.3.1.2.11.7 Gerenciamento do clima organizacional da equipe;

3.3.1.2.11.8 Proposição de melhorias nos processos de atendimento.

3.3.1.3 Coordenador de Operação:

3.3.1.3.1 Grau de escolaridade mínima: nível superior completo

3.3.1.3.2 Experiência mínima comprovada de 1 ano como supervisor de operação de telecobrança;

3.3.1.3.3 Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;

3.3.1.3.4 Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;

3.3.1.3.5 Conhecimento de técnicas de gerenciamento de telecobrança;

3.3.1.3.6 Conhecimento técnico de métricas de telecobrança;

3.3.1.3.7 Técnicas de gestão de pessoas;

3.3.1.3.8 Habilidade para gerenciar e administrar conflitos;

3.3.1.3.9 Domínio dos sistemas e aplicativos de atendimento disponibilizados pela CAIXA;

3.3.1.3.10 Comportamento ético;

3.3.1.3.11 Conhecimento de legislação voltada à atividade de telecobrança, defesa do consumidor e atendimento.

3.3.1.3.12 As atividades mínimas desempenhadas na coordenação da operação englobam:

3.3.1.3.12.1 Acompanhamento e análise dos indicadores de *performance* da operação;

3.3.1.3.12.2 Execução do planejamento da operação;

3.3.1.3.12.3 Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;

3.3.1.3.12.4 Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;

3.3.1.3.12.5 Acompanhamento das ocorrências de atendimento.

3.3.1.4 Gerente de Operação:

3.3.1.4.1 Grau de escolaridade mínima: nível superior completo;

3.3.1.4.2 Experiência mínima comprovada de 1 ano em gestão de operações de porte igual ou superior ao que será contratado;

3.3.1.4.3 Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;

3.3.1.4.4 Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;

3.3.1.4.5 Amplo conhecimento de técnicas gerenciais específicas de telecobrança;

3.3.1.4.6 Conhecimento técnico de métricas de telecobrança;

3.3.1.4.7 Experiência na área de gestão;

3.3.1.4.8 Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;

3.3.1.4.9 Liderança;

3.3.1.4.10 Habilidade de negociação e administração de conflitos;

3.3.1.4.11 Comportamento ético;

3.3.1.4.12 Conhecimento de legislação voltada à atividade de telecobrança, defesa do consumidor e atendimento.

3.3.1.4.13 As atividades mínimas desempenhadas na gestão da operação englobam:

3.3.1.4.13.1 Gestão dos serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos clientes, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela CAIXA;

3.3.1.4.13.2 Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;

3.3.1.4.13.3 Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;

3.3.1.4.13.4 Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela CAIXA;

3.3.1.4.13.5 Administração de situações de conflito.

3.3.2 Em caso de insatisfação na prestação dos serviços por parte dos operadores, supervisores, coordenadores e gerentes, a CAIXA, a seu critério, poderá solicitar a substituição do(s) empregado(s), sem qualquer ônus ou prejuízo à CAIXA, por ofício ou comunicação eletrônica.

3.3.3 A CAIXA, a qualquer tempo, poderá demandar operadores com capacitação diferenciada para atuação em nichos específicos, como por exemplo, Pessoa Jurídica, os quais deverão receber treinamento adequado.

3.4 INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA COM *SOFTWARES*, *HARDWARES* E APLICATIVOS LICENCIADOS

3.4.1 A CONTRATADA deverá manter infraestrutura de hardware, software, rede, circuitos de comunicação e demais recursos para a execução dos serviços objeto desse contrato de forma a garantir os serviços ininterruptamente.

3.4.2 Manter infraestrutura de contingência para atender à recuperação de falhas, com equipamentos e circuitos redundantes, de forma a evitar interrupção/paralisação dos serviços.

3.4.3 A redundância deverá ser comprovada por auditoria a ser realizada pela CAIXA a qualquer momento.

3.4.4 A infraestrutura de tecnologia, *software*, *hardware* e aplicativos necessários para a realização da telecobrança deverá contemplar no mínimo os seguintes itens:

3.4.4.1 rede / cabeamento no local das operações;

3.4.4.2 rede interna de transmissão de dados e telefonia;

3.4.4.3 linhas de comunicação para voz e dados;

3.4.4.4 circuitos para interligação das redes;

3.4.4.5 distribuidor automático de chamadas – DAC;

3.4.4.6 unidade de resposta audível – URA;

3.4.4.7 unidade de resposta audível – URA reversa;

3.4.4.8 unidade de resposta audível – URA interativa;

3.4.4.9 plataforma para gravação e armazenamento de 100% das ligações realizadas;

3.4.4.9.1 o sistema de gravação das chamadas deve comportar arquivo por no mínimo 05 (cinco) anos, bem como deve viabilizar atendimento às solicitações da CAIXA, com a disponibilização da(s) gravação(ões) no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas;

3.4.4.10 plataforma de discagem automática (*Predictive dialer*), no mínimo similar ao discador Aspect/Altitude, ou que atenda às especificações abaixo:

3.4.4.10.1 Discador Automático

3.4.4.10.1.1 três módulos de discagem automática: Preditiva, *Preview e Power*, podendo ser configurado por campanha;

3.4.4.10.1.2 para cada contato de um *mailing* deve existir a possibilidade de configurar até 15 telefones;

3.4.4.10.1.3 módulo de higienização telefônica dos *mailings* das campanhas;

3.4.4.10.1.4 configuração de regras de discagem por tipo de qualificação telefônica;

3.4.4.10.1.5 possibilidade de configurar "*do not call list*" por campanha;

3.4.4.10.1.6 definir horário de discagem por telefone do *mailing*;

3.4.4.10.1.7 no caso do discador preditivo, ter a possibilidade de especificar a taxa de abandono por campanha – o algoritmo deve gerenciar o seu passo através da taxa de abandono;

3.4.4.10.1.8 deverá ter a facilidade de detecção de fax e secretária eletrônica em no máximo 3,5 (três vírgula cinco) segundos;

3.4.4.10.1.8.1 esta facilidade deve estar disponível para os 3 (três) algoritmos de discagem (preditivo, progressivo e *preview*);

3.4.4.10.1.8.2 a interface de configuração das campanhas deve permitir ativar esta funcionalidade por telefone do contato do *mailing*;

3.4.4.10.1.9 permitir que uma campanha possa ter diversos comportamentos de discagem, por exemplo: discar uma chamada para cada número do contato, tentar cada número a exaurir os números de tentativas planejado etc;

3.4.4.10.1.10 o *mailing* do discador deve ser em banco de dados relacional, com o esquema do banco liberado;

3.4.4.10.1.11 deve existir a possibilidade de aplicar *on line* filtros que reduzam ou direcionem os próximos contatos a serem discados em campanha que já está ativa;

3.4.4.10.1.12 permitir indexar informações pertinentes a cada campanha no banco de dados de gravações, permitindo que sejam recuperadas as gravações de acordo com a característica da campanha;

3.4.4.10.1.13 permitir definir fuso-horário para cada estado da federação, sendo que o discador deve respeitar estes horários no momento da discagem;

3.4.4.10.1.14 permitir a programação de horário de ativação e encerramento das campanhas por dia da semana;

3.4.4.10.1.15 permitir a importação do *mailing* para o banco de dados via interface gráfica e *WEB* ou acessando diretamente o banco de dados;

3.4.4.10.1.16 permitir associar um *script* de atendimento por campanha;

3.4.4.10.1.17 permitir a confecção de *scripts* de atendimento com respectivas telas para cada campanha;

3.4.4.10.1.17.1 o desenvolvimento do *script* deve ser de forma gráfica utilizando uma interface visual GUI (*Grafical User Interface*) que permita a confecção de *scripts* complexos de forma simplificada, por meio de passos lógicos distintos;

3.4.4.10.1.18 o gerenciamento das campanhas do discador deve ser através de uma interface *WEB*.

3.4.4.10.2 <u>Receptivo Integrado ao Discador (*Blended*)</u>

3.4.4.10.2.1 permitir a criação de grupos de atendimento com a possibilidade de configurar:

3.4.4.10.2.1.1 número de identificação da fila;

3.4.4.10.2.1.2 tempo de espera na fila para transbordar uma chamada para um outro grupo ou URA;

3.4.4.10.2.1.3 indicação de qual grupo transferir em caso de estouro do tempo;

3.4.4.10.2.1.4 indicação de qual grupo transferir em caso de fila fora de serviço;

3.4.4.10.2.1.5 possibilidade de transferir em caso de todos os agentes estarem ocupados (cliente não fica na fila);

3.4.4.10.2.1.6 definir nível de prioridade na fila;

3.4.4.10.2.1.7 configurar mensagem a ser veiculada quando cliente entra na fila;

3.4.4.10.2.1.8 configurar música de espera;

3.4.4.10.2.1.9 configurar mensagem que é veiculada enquanto o cliente estiver na fila;

3.4.4.10.2.1.10 permitir configurar um nível de ANS (Acordo de Nível de Serviço) em segundos a partir do qual deverá ser informado o supervisor na interface de gerência que o cliente está acima do valor configurado;

3.4.4.10.2.1.11 ter algoritmo de distribuição de chamada em *round-robin* (equalizando a quantidade de chamadas por operadores) ou prioridade por ordem de *login*;

3.4.4.10.2.2 permitir a configuração de *skill* diferenciado por operador;

3.4.4.10.2.3 permitir que números de acessos externos sejam direcionados para grupos de atendimento diferenciado com perfil de atendimento diferenciado;

3.4.4.10.2.4 permitir que os operadores possam atender simultaneamente mais de uma chamada receptiva ou ativa;

3.4.4.10.2.5 permitir que cada chamada receptiva tenha um *script* diferente associado;

3.4.4.10.2.6 permitir que a cada chamada receptiva possa ser associado um *mailing* em banco de dados relacional com o esquema do banco;

3.4.4.10.2.6.1 as informações contidas neste banco de dados irá permitir que a cada chamada receptiva seja apresentado na tela do operador os dados do contato, caso o telefone esteja cadastrado.

3.4.4.10.3 URA Receptiva

3.4.4.10.3.1 a solução de URA deverá prover a capacidade de elaborar a árvore de navegação da URA e respectiva aplicação de forma gráfica utilizando uma interface visual GUI (*Grafical User Interface*) que permita a confecção de *scripts* complexos de forma simplificada, por meio de passos lógicos distintos;

3.4.4.10.3.2 os *scripts* de URA devem ser associados com as campanhas de forma dinâmica e por meio de uma interface *WEB*;

3.4.4.10.3.3 ter um controle de versão dos *scripts* no sistema;

3.4.4.10.3.4 possibilitar a derivação para atendimento humano de acordo com a árvore de URA desenvolvida;

3.4.4.10.3.5 possibilitar o acesso aos bancos de dados distintos através de ODBC (*Open Database Connectivity*), a partir dos *scripts* de URA desenvolvidos;

3.4.4.10.3.6 possibilitar a configuração de acesso a *webservices*;

3.4.4.10.3.7 permitir detectar ANI (*Automatic Number Identification*) e DNIS (*Dialed Number Information Service*);

3.4.4.10.3.8 possuir caracterísitcas de multifunção e multiaplicação capazes de suportar e operar várias árvores de URA no mesmo canal de URA de forma simultânea;

3.4.4.10.3.9 suportar o uso de TTS (*Text to Speech*), em tempo real e em português, compatível com o padrão do mercado;

3.4.4.10.3.10 permitir a alteração, o desenvolvimento de *menus*, *submenus*, de novas árvores de navegação e testes, remotamente, em canais ou módulos isolados do ambiente de produção, antes da ativação e replicação das novas configurações aos outros canais e servidores;

3.4.4.10.3.11 permitir supervisão, monitoração, modificação da árvore de *menus*, modificação do horário de atendimento por meio de interface gráfica, sem a necessidade de desativar o canal, paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação das URA;

3.4.4.10.3.12 possuir a facilidade conhecida por "*cut-thru*", em que o cliente interrompa e escolha diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis;

3.4.4.10.3.13 suportar o uso de ASR (*Automatic Speech Recognition*), em tempo real e em português, compatível com o padrão de mercado;

3.4.4.10.3.14 todos os dados históricos das chamadas geradas e interações da URA devem ser armazenados em um banco de dados;

3.4.4.10.3.14.1 o banco de dados e o respectivo dicionário de dados devem estar disponíveis para acesso da empresa para geração de relatórios;

3.4.4.10.3.15 as campanhas de URA receptiva devem permitir a associação a um *mailing* armazenado e um banco de dados, permitindo a identificação do cliente;

3.4.4.10.3.16 a plataforma deve possuir a facilidade de criar campanhas, sem a necessidade de desenvolvimento de *script*, para veiculação em massa de mensagens pré-gravadas em arquivos **"mp3"** utilizando os canais de URA;

3.4.4.10.3.16.1 esta facilidade deve permitir a utilização de algoritmo preditivo ou *power* para realização de chamadas além da facilidade de detecção de secretária eletrônica;

3.4.4.10.3.17 viabilidade para atualização remota de *software*;

3.4.4.10.3.18 configuração da árvore de voz para as várias campanhas de URA;

3.4.4.10.3.19 reprodução de mensagem gravada;

3.4.4.10.3.20 reprodução de mensagem gravada com detecção DTMF (*Dual-Tone Multi-Frequency*);

3.4.4.10.3.21 reprodução de TTS (*Text-to-Speech*);

3.4.4.10.3.22 reprodução de TTS (*Text-to-Speech*) com detecção DTMF (*Dual-Tone Multi-Frequency*);

3.4.4.10.3.23 encaminhamento de chamada para atendimento manual;

3.4.4.10.3.24 desligamento da chamada;

3.4.4.10.3.25 acesso a banco de dados de uma campanha;

3.4.4.10.3.26 acesso a *webservices* para consulta de dados externos;

3.4.4.10.3.27 visualização em tempo real (*on line*) do funcionamento e desempenho, mostrando:

3.4.4.10.3.27.1 estado de cada porta/canal;

3.4.4.10.3.27.2 quantidade de ligações atendidas;

3.4.4.10.3.27.3 tempo total e média de atendimento;

3.4.4.10.3.27.4 tempo total e média de tempo de espera;

3.4.4.10.3.27.5 tempo total.

3.4.4.10.4 <u>Gravação Digital</u>

3.4.4.10.4.1 Permitir gravação do áudio no atendimento das chamadas considerando:

3.4.4.10.4.1.1 gravação total de uma campanha;

3.4.4.10.4.1.2 gravação total de um operador;

3.4.4.10.4.1.3 gravação sob demanda;

3.4.4.10.4.2 permitir a indexação das chamadas a partir de campos específicos de cada campanha;

3.4.4.10.4.3 permitir a pesquisa das gravações armazenadas através de interface *WEB*, permitindo o acesso e escuta da gravação, além da recuperação da mesma (*download*);

3.4.4.10.4.4 permitir a recuperação da gravação por meio de diversas informações como: data e hora da chamada, telefone de origem, operador que atendeu, campos específicos da campanha e permitir a combinação desses campos no momento da pesquisa para uma melhor assertividade na consulta;

3.4.4.10.4.5 nível de serviço de recuperação audível de 100% das gravações solicitadas;

3.4.4.10.4.6 permitir a recuperação da chamada gravada imediatamente após o encerramento da chamada, ou seja, que a gravação esteja disponível para recuperação de forma *on line*;

3.4.4.10.4.7 reter a gravação pelo período de 5 (cinco) anos com recuperação imediata (*on line*) pelo sistema de recuperação *web*;

3.4.4.10.4.8 permitir a criação de uma estrutura de espelhamento da área de armazenamento *on line* das gravações permitindo a guarda da mesma em outro ambiente que não o utilizado pela área *on line*;

3.4.4.10.4.9 as gravações deverão ser armazenadas no formato **"mp3"** e permitir serem escutadas em *player* comum existente no computador;

3.4.4.10.4.10o gravador deverá utilizar tecnologia IP para gravação de áudio;

3.4.4.10.4.10.1 esta gravação deverá ser realizada de forma centralizada via *software* podendo ser instalado em *hardware* de mercado;

3.4.4.10.4.10.2 as gravações não podem ser gravadas ou armazenadas nos computadores dos operadores.

3.4.4.10.5 Relatórios integrados

3.4.4.10.5.1 Deverá ser fornecido *software* de geração de relatórios históricos em interface gráfica que apresente informações estatísticas sobre:

3.4.4.10.5.1.1 quantidade de PA logadas por dia;

3.4.4.10.5.1.2 penetração do *mailing*;

3.4.4.10.5.1.3 tempo médio de atendimento;

3.4.4.10.5.1.4 taxa de abandono para campanhas preditivas;

3.4.4.10.5.1.5 ciclos de discagem para a campanha;

3.4.4.10.5.1.6 chamadas atendidas e seus motivos;

3.4.4.10.5.1.7 chamadas não conectadas e seus motivos;

3.4.4.10.5.1.8 histórico de chamadas dos contatos;

3.4.4.10.5.1.9 qualificações e tempos por campanha;

3.4.4.10.5.1.10 níveis de serviço - ANS nas campanhas receptivas sendo apresentados por hora.

3.4.4.10.5.2 Relatório histórico de chamadas ativas: relatório que mostra o histórico de ligações (ativas) dos contatos para uma campanha em um determinado período, podendo ainda ser utilizado como filtro o telefone para onde foi feita a ligação;

3.4.4.10.5.3 Relatório histórico de chamadas receptivas: relatório que mostra o histórico de ligações (receptivas) dos contatos para uma campanha em um determinado período, podendo ainda ser utilizado como filtro o telefone de onde foi feita a ligação;

3.4.4.10.5.4 Relatório das qualificações e tempos por campanha: relatório que mostra dados consolidados, por campanha, das qualificações e tempos nos estados;

3.4.4.10.5.5 Relatório de chamadas receptivas - relatório das filas de chamadas receptivas, por hora, com os seguintes dados: total de chamadas entrantes, total de chamadas atendidas, total de chamadas desistentes, total de chamadas atendidas em até 10 segundos, total de chamadas desistentes até 10 segundos, nível de serviço calculado pelo total de chamadas entrantes dividido pelo total de chamadas

atendidas em até 10 segundos mais o total de chamadas desistentes em até 10 segundos;

3.4.4.10.5.6 Relatório tempos de atendimento dia/hora: relatório que exibe totalizadores e média dos tempos das chamadas atendidas, não atendidas e avulsas, quebrando por campanha e visualizando por dia ou hora (de acordo com o filtro) durante um determinado período. Na solicitação deste relatório será selecionado o modo de visualização dia ou hora, um cliente, uma ou mais campanhas e o período de análise data e hora e data e hora final;

3.4.4.10.5.7 Relatório de Qualificações por Campanha dia/hora: relatório que exibe total de qualificações, total das qualificações selecionadas e o percentual das qualificações selecionadas em relação ao total quebrando por campanha e visualizando por dia ou hora (de acordo com o filtro) durante um determinado período. Na solicitação deste relatório será selecionado o modo de visualização dia ou hora, um cliente, uma ou mais campanhas e o período de análise data e hora inicial e data e hora final;

3.4.4.10.5.8 Relatório ligações receptivas última situação: relatório que exibe a última situação das ligações recebidas de um determinado telefone, durante um período para uma determinada fila. Na solicitação deste relatório será selecionada uma ou mais filas, o telefone que se quer pesquisar, uma ou mais qualificações, chamadas desligadas e o período dos bloqueios, data e hora inicial e data e hora final;

3.4.4.10.5.9 Exportar os relatórios em formato *Excel; txt; Access* e HTML;

3.4.4.10.5.10 A ferramenta de relatórios deverá permitir a utilização de ferramenta de terceiros para extração de relatórios;

3.4.4.10.5.11 Deverá ser concedido acesso para a CAIXA com perfil de auditoria à ferramenta de relatórios.

3.4.4.10.5.12 Os dados armazenados para extração de relatórios deverão estar armazenados em banco de dados relacional.

3.4.4.10.6 <u>Suporte</u>

3.4.4.10.6.1 Manter disponível central de atendimento por telefone, e-mail e/ou chat ou outro a ser comunicado pela CONTRATADA para abertura de chamados técnicos, inclusive suporte de primeiro nível, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano.

3.4.4.10.6.2 Manter disponível equipe técnica para resolução de problemas conforme sequência, termos e prazos abaixo:

3.4.4.10.6.2.1 Atendimento imediato do chamado feito diretamente pelo suporte de Nível 1;

3.4.4.10.6.2.2 Após 2 (duas) horas, caso não solucionado, o problema é escalado para o Nível 2;

3.4.4.10.6.2.3 Após 4 (quatro) horas, se ainda não solucionado, o problema é escalado para o Nível 3 (sem paralisação do atendimento pelo Nível 2);

3.4.4.10.6.3 Consultas técnicas à Equipe de Suporte para o fornecimento de informações, não relacionadas a falhas, devem ser respondidas em até 24 (vinte e quatro) horas.

3.4.4.10.6.4 O chamado aberto deve ter número de identificação único informado no momento da abertura, para possibilitar acompanhamento.

3.4.4.10.6.5 Todos os chamados devem ser documentados e arquivados durante a vigência do contrato.

3.4.4.10.6.6 Disponibilização de relatórios semanais e mensais que permitam o acompanhamento dos chamados.

3.4.4.10.6.7 O relatório deverá apresentar o número do chamado, descrição, data/hora de abertura e de fechamento, status (aberto, fechado e pendente), campo histórico (descrição de providências adotadas e/ou justificativa sobre a pendência).

3.4.4.10.6.8 Entende-se como "pendente" o chamado que não foi fechado dentro do prazo previsto no subitem 3.4.1.10.6.2.

3.4.4.10.6.9 A entrega do relatório deverá ocorrer na segunda-feira subsequente, com informações da semana anterior, no caso de relatório semanal, e no primeiro dia útil do mês subsequente, no caso de relatório mensal.

3.4.4.10.7 Requisitos Básicos de Gerenciamento

3.4.4.10.7.1 O sistema de gerenciamento centralizado deverá possuir acesso via rede WAN TCP/IP e interface gráfica de usuário;

3.4.4.10.7.2 Os recursos de gerência deverão permitir o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de *performance*, de controle e distribuição de versão de arquivos, de *log* de operações, de forma gráfica e em tempo real (sinalização no momento das ocorrências), devendo possibilitar também a intervenção do operador/administrador;

3.4.4.10.7.3 Deverá permitir a supervisão e o gerenciamento do sistema a partir de qualquer computador conectado à rede, evitando o deslocamento do usuário até o local;

3.4.4.10.7.4 Gerenciamento único de todas as camadas da solução URA, atendimento humano ativo e/ou receptivo e SMS em uma única interface.

3.4.4.10.8 Requisitos Básicos de SMS

3.4.4.10.8.1 Criação de campanhas de envio de SMS;

3.4.4.10.8.2 Gerenciamento de campanhas de envio de SMS;

3.4.4.10.8.2.1 Controle de lotes enviados;

3.4.4.10.8.2.2 Relatórios gerenciais;

3.4.4.10.8.3 Interface de atendimento ativo/receptivo de SMS.

3.4.4.10.9 Gerenciamento de falhas e alarmes

3.4.4.10.9.1 Deverá prover detecção das falhas (gravação, URA, discador etc) na plataforma, segmentando-as em vários níveis de risco;

3.4.4.10.9.2 Deverá prover sinalização de alarmes de modo visual, como envio imediato de SMS e email;

3.4.4.10.9.3 Deverão ser armazenados em uma base única de pesquisa, porém, devidamente segmentada por função e atividade;

3.4.4.10.9.4 Possibilitar a inclusão de novos alarmes para o sistema de monitoramento, por meio das interfaces gráficas da solução.

3.4.4.10.10 Interface *WEB* para os operadores

3.4.4.10.10.1 Os operadores deverão utilizar uma interface *WEB* para executar todas as funções de CTI;

3.4.4.10.10.2 Nesta interface *WEB* o operador poderá:

3.4.4.10.10.2.1 Encerrar chamadas;

3.4.4.10.10.2.2 Colocar o cliente em espera;

3.4.4.10.10.2.3 Transferir a chamada para supervisão, outro ramal ou número externo;

3.4.4.10.10.2.4 Fazer conferências;

3.4.4.10.10.2.5 Gerar chamada manual;

3.4.4.10.10.2.6 Qualificar a chamada, indicando, por exemplo, se o cliente sanou sua dúvida;

3.4.4.10.10.2.7 Solicitar pausa e qualificar a pausa para posterior emissão de relatório;

3.4.4.10.10.2.8 Agendar uma chamada para um telefone alternativo, no caso de uma ligação realizada pelo discador;

3.4.4.10.10.2.9 Visualizar dados do contato: telefone, nome, cidade, estado, tipo do cliente e outras informações pertinentes ao contato;

3.4.4.10.10.2.10 Fazer anotações a serem associadas ao contato.

3.4.4.10.11 Funcionalidades para a supervisão

3.4.4.10.11.1 A supervisão deverá utilizar uma interface onde deverá ser possível:

3.4.4.10.11.1.1 Encerrar chamada;

3.4.4.10.11.1.2 Colocar o cliente em espera;

3.4.4.10.11.1.3 Fazer conferência;

3.4.4.10.11.1.4 Gerar chamada manual;

3.4.4.10.11.1.5 Transferir a chamada para outro ramal ou número externo;

3.4.4.10.11.1.6 Realizar escuta *on line* das chamadas dos operadores;

3.4.4.10.11.1.7 Realizar *coaching* das chamadas dos operadores, possibilitando conversar com o operador sem que o cliente escute;

3.4.4.10.11.1.8 Acompanhar *on line*, por meio de uma interface visual, indicadores de atendimento.

3.4.4.10.11.1.9 Deverão estar disponíveis, no mínimo, os seguintes pontos:

3.4.4.10.11.1.9.1 Acompanhamento *on line* da evolução das campanhas, com visualização de indicadores da campanha, fila ou operador;

3.4.4.10.11.1.9.2 Visualizar de cada operador:

3.4.4.10.11.1.9.2.1 *Status* atual;

3.4.4.10.11.1.9.2.2 Tempo logado;

3.4.4.10.11.1.9.2.3 Tempo no *status* atual;

3.4.4.10.11.1.9.2.4 Tempo total de fala do agente (talk time);

3.4.4.10.11.1.9.2.5 Tempo médio de fala do agente (talk time);

3.4.4.10.11.1.9.2.6 Tempo total de espera de chamada (wait time);

3.4.4.10.11.1.9.2.7 Tempo médio de espera de chamada (wait time);

3.4.4.10.11.1.9.3 Tempo total de preparação do operador (wrap time) no caso de chamadas ativas;

3.4.4.10.11.1.9.4 Tempo médio de preparação do operador (wrap time);

3.4.4.10.11.1.9.5 Quantidade de chamadas atendidas;

3.4.4.10.11.1.9.6 Visualizar de cada campanha (chamadas ativas):

3.4.4.10.11.1.9.6.1 Resultados de telefonia (ocupado, não atende, etc.);

3.4.4.10.11.1.9.6.2 Resultado de qualificação das chamadas atendidas (pessoa errada, telefone errado etc);

3.4.4.10.11.1.9.6.3 Taxa de conexão;

3.4.4.10.11.1.9.6.4 Tamanho do *mailing*;

3.4.4.10.11.1.9.6.5 Taxa de penetração do *mailing*;

3.4.4.10.11.1.9.6.6 Número de chamadas realizadas;

3.4.4.10.11.1.9.6.7 Número de chamadas conectadas para os operadores;

3.4.4.10.11.1.9.6.8 Quantidade de operadores na campanha no status de ocupado, logado e livre.

3.4.4.10.11.1.9.7 Visualizar de cada campanha (chamadas receptivas):

3.4.4.10.11.1.9.7.1 Fila de espera;

3.4.4.10.11.1.9.7.2 Número do telefone dos clientes na fila;

3.4.4.10.11.1.9.7.3 Quantidade de chamadas transbordadas para outra fila;

3.4.4.10.11.1.9.7.4 Quantidade de chamadas abandonadas/desistentes na fila;

3.4.4.10.11.1.9.7.5 Taxa de abandono da chamada na fila;

3.4.4.10.11.1.9.7.6 Quantidade de operadores na campanha no status de ocupado, logado e livre.

3.4.4.11 sistema capaz de emitir relatórios gerenciais, gerados de forma dinâmica e com múltiplas possibilidades de composição de informações;

3.4.4.12 solução CTI – *Computer Telephone Integration* que integre ambiente de telefonia, sistema de cobrança e discador automático (*Predictive dialer*);

3.4.4.13 sistema e rotinas relacionadas à monitoração da qualidade dos serviços;

3.4.4.14 competência para reduzir riscos na adoção de novas tecnologias;

3.4.5 A solução tecnológica deverá prever a utilização de equipamento(s) do tipo PABX (*Private Automatic Branch Exchange*) / DAC possibilitando implementação completa de recursos CTI, contemplando no mínimo os itens abaixo relacionados:

3.4.5.1 sincronismo de voz e dados;

3.4.5.2 identificação do número telefônico acionado para direcionamento do atendimento para células ou supervisores;

3.4.5.3 reconhecimento do número telefônico do cliente, permitindo a sua identificação e registro de histórico de contatos com a CONTRATADA, apresentando os dados na tela do terminal do operador de forma automática.

3.4.6 Disponibilização, para cada Posição de Atendimento (PA), de microcomputadores e dispositivos com configuração adequada para suportar os *softwares* utilizados na prestação do serviço.

3.4.7 Fornecimento de *headfones* e acessórios compatíveis com os equipamentos de telefonia, de forma individual, para a totalidade dos operadores cobradores e demais usuários dos serviços de telefonia envolvidos na prestação do serviço.

3.4.7.1 Os *headfones* e acessórios deverão obedecer aos requisitos técnicos mínimos das Normas Técnicas da ABNT, possuir certificação da ANATEL, pertinência à NR 15 (Atividades Insalubres) e à NR 17 (Ergonomia), ambas do Ministério do Trabalho.

3.4.8 **FUNCIONALIDADES REQUERIDAS**

3.4.8.1 URA (*hardware/software*) – Atendimento Automático

3.4.8.1.1 reconhecer tanto pulso quanto tom;

3.4.8.1.2 possibilitar que o cliente não precise ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (*Cut Thru*);

3.4.8.1.3 possibilitar ao cliente acesso direto à operação desejada, sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores, porventura existentes;

3.4.8.1.4 permitir auto-serviço por parte do cliente, aproveitando as informações fornecidas mediante telefone e possibilitando a sua identificação pelo sistema, quando houver necessidade da interferência do operador;

3.4.8.1.5 desviar incondicionalmente para o operador as chamadas com estacionamento, por inoperância do cliente, no tempo máximo de 10" (dez segundos) na URA;

3.4.8.1.6 tempo de espera para atendimento pelo operador de, no máximo, 20" (vinte segundos);

3.4.8.1.6.1 Em caso de não cumprimento do percentual diário de 80% (oitenta por cento) de chamadas atendidas em até 20 (vinte) segundos, a CONTRATADA fica sujeita às sanções previstas no Acordo de Nível da Prestação do Serviço (ANEXO III);

3.4.8.1.7 A CONTRATADA deverá realizar a gravação da fraseologia quando solicitada e conforme o pedido da CAIXA em até 2 (dois) dias úteis;

3.4.8.1.7.1 a gravação da fraseologia deverá ser submetida à CAIXA para avaliação e aprovação;

3.4.8.1.7.2 a CONTRATADA deverá implantar a fraseologia em 24h (vinte e quatro horas), a partir da aprovação pela CAIXA.

3.4.8.2 PABX/DAC (*hardware* e *software* gerenciador)

3.4.8.2.1 Possibilitar desvio do receptivo eletrônico para os operadores, com integração à solução de *software* de atendimento, permitindo ao operador recuperar as informações já fornecidas pelo cliente durante o atendimento eletrônico, bem como identificar as opções por aquele acessadas (*screen pop*).

3.4.8.2.2 Possibilitar ao operador retornar a chamada à URA.

3.4.8.2.3 Suportar funções CTI.

3.4.8.2.4 Permitir configurar um número máximo de ligações em espera pelo PABX/DAC.

3.4.8.2.5 Utilizar mensagem de espera em fila, fornecida pela CAIXA, em formato **"mp3"** (música/mensagem institucional).

3.4.8.3 *Software* para Atendimento Assistido.

3.4.8.3.1 Permitir transferência da ligação do cliente, do operador para a URA e vice-versa.

3.4.8.3.2 Possibilitar a criação de *scripts* de atendimento para uso do operador.

3.4.8.3.3 Disponibilizar funções CTI.

3.4.8.3.4 Possibilitar a emissão de boleto ou código de barras para fornecimento ou remessa ao cliente.

3.4.9 O *software* de suporte à telecobrança deverá dispor, no mínimo, das seguintes funcionalidades:

3.4.9.1 telecobrança por operador humano, SMS, URA reversa, URA interativa, via eletrônica e fax;

3.4.9.2 localização de clientes e melhoria da qualidade das informações da base de dados encaminhada pela CAIXA;

3.4.9.3 retorno das informações de localizações e melhorias na qualidade da base de dados encaminhada pela CAIXA;

3.4.9.4 agendamento automático, com conseqüente controle;

3.4.9.5 reagendamento automático em caso de não contato motivado por telefone ocupado, ligação não completada, dentre outros motivos;

3.4.9.6 identificação do melhor horário para contatar o cliente;

3.4.9.7 discagem com regras, obedecendo ao fuso horário, DDD e feriados locais e regionais;

3.4.9.8 identificação de clientes contumazes no pagamento em atraso, com respectivas faixas de tempo de atraso;

3.4.9.9 processo automático de envio, recepção de interfaces e controle das atividades realizadas pelos operadores cobradores;

3.4.9.10 disponibilização de relatórios dinâmicos demonstrativos do nível dos serviços prestados pela CONTRATADA;

3.4.9.11 disponibilização de relatórios gerenciais;

3.4.9.12 telefonia receptiva por meio de ligação gratuita, oriundas de linhas fixas e móveis;

3.4.9.13 controle de tentativas de chamadas por padrões de discagem, efetuado de forma segmentada;

3.4.9.14 efetuar ligações de forma automática (*power*, preditivo e *preview*);

3.4.9.15 fornecer informações para gerenciamento do modelo;

3.4.9.16 utilização de recurso para identificação da forma de contato com o cliente - forma direta, eletrônica, fax, SMS, secretária eletrônica ou outros, indicando inclusive se houve agendamento ou indicação de data para pagamento por parte do cliente;

3.4.9.17 histórico de cobranças ao cliente e/ou agendamentos efetuados;

3.4.9.18 sistema de gravação de chamadas, que possibilite o armazenamento das gravações por até 05 (cinco) anos e fornecimento à CAIXA, caso solicitado, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

4 CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 O serviço será prestado em ambiente externo à CAIXA, ou seja, em ambiente da CONTRATADA.

4.2 O serviço de telecobrança deverá ser realizado de segunda a sexta-feira no horário de 8 (oito) às 21h (vinte e uma horas) e aos sábados no horário de 10 (dez) as 16h (dezesseis horas), exceto domingos e feriados nacionais.

4.3 O serviço de atendimento receptivo deverá funcionar no período mínimo de 13h (treze horas) por dia, compreendido entre 8 (oito) e 21h (vinte e uma horas), e aos sábados no horário de 10 (dez) as 16h (dezesseis horas), exceto domingos e feriados nacionais.

4.4 A cobrança será por telefone e realizada por operador humano capacitado, conforme segue:

4.4.1 rotinas operacionais;

4.4.2 atualização de dados cadastrais necessários à localização dos clientes;

4.4.3 a CONTRATADA poderá, mediante solicitação do cliente, emitir boletos de pagamento com código de barras e encaminhá-lo via eletrônica, fax, SMS (representação numérica do código de barras) ou carta;

4.4.3.1 Os boletos emitidos deverão ter a CAIXA como CEDENTE, e poderão ser pagos nos canais disponíveis aos clientes CAIXA – Internet, rede de agências, autoatendimento, CAIXA Aqui, Unidades Lotéricas e rede bancária;

4.4.4 O registro das promessas de pagamento é uma obrigação da CONTRATADA, e poderá ser realizado em ferramenta disponibilizada pela CAIXA;

4.4.5 envio de SMS para todos os clientes com número de celular identificado, conforme estratégia, perfil de cliente/operação/comportamento de pagamento;

4.4.6 cobrança via chat, correspondência, URA com identificação anterior ou qualquer outro meio disponível/possível de cobrança;

4.4.7 rotina para retorno de informações à CAIXA;

4.4.8 suporte ao desempenho das estratégias de cobrança definidas pela CAIXA;

4.4.9 capacidade para realizar a cobrança diária de, no mínimo, 400 contatos/dia por posição de atendimento (PA), além de manter o nível de disponibilidade diária no atendimento receptivo;

4.4.10 emissão de relatórios, diários e mensais, disponíveis de forma *on line*, possibilitando a impressão ou geração de imagem, para:

4.4.10.1 controle da *performance*;

4.4.10.2 remuneração dos serviços prestados, com periodicidade mensal;

4.4.10.3 auditagem realizada pela CAIXA, de acordo com a necessidade.

4.4.11 alteração das estratégias de telecobrança, quando solicitado pela CAIXA, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da data do recebimento da solicitação, sem prejudicar a produtividade dos operadores cobradores.

4.4.12 assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus empregados, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência,

inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus empregados cheguem aos seus locais de trabalho;

4.5 CONTROLES GERENCIAIS

4.5.1 Apresentar relatórios de controles gerenciais, diariamente, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

4.5.1.1 do histórico dos contatos com cada cliente;

4.5.1.2 gerenciais por operador, por equipe e por carteira;

4.5.1.3 dos acessos por operador, supervisor, coordenador e gerente;

4.5.1.4 por CPF/CNPJ, nome e/ou por produto;

4.5.1.5 de acompanhamento de metas;

4.5.1.6 de faturamento;

4.5.1.7 do estoque de contratos.

4.5.2 Os relatórios de gerenciamento deverão ser apresentados *on line*, possibilitando a impressão ou geração de imagem, conforme definição da CAIXA.

4.5.2.1 A CONTRATADA deverá providenciar o cadastro de empregados CAIXA para acesso ao sistema de gerenciamento com perfil de auditoria.

4.6 CONTROLES OPERACIONAIS

4.6.1 Apresentar relatórios de controles operacionais, diariamente, conforme abaixo:

4.6.1.1 de ligações ativas e receptivas;

4.6.1.2 de atendimentos realizados de forma eletrônica e assistida;

4.6.1.3 tempo médio de atendimento assistido;

4.6.1.4 tempo médio de retenção da ligação;

4.6.1.5 tempo médio de espera ao derivar para o atendimento assistido;

4.6.1.6 identificação da Hora de Maior Movimento – HMM;

4.6.1.7 fator de concentração de chamadas na HMM;

4.6.1.8 ações de cobrança por agendamento com o cliente;

4.6.1.9 contatos efetivos com o cliente (CPC);

4.6.1.10 dos motivos do não pagamento;

4.6.1.11 contratos sem cobrança, com ligações abandonadas e com ligações não concluídas, por período, conforme categorias abaixo:

a) cliente não disponível;

b) telefone errado;

c) telefone ocupado;

d) ligação atendida por secretária eletrônica/fax;

e) telefone não atende;

f) cliente falecido.

4.6.1.12 demonstrativo dos níveis atingidos para os indicadores do Acordo de Nível da Prestação do Serviço (ANEXO III).

4.7 CONTROLE DAS COBRANÇAS

4.7.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios de controle das cobranças, diariamente, conforme descrito abaixo:

4.7.1.1 informações relativas a 100% (cem por cento) dos contratos disponibilizados para cobrança;

4.7.1.1.1 informações relativas aos clientes contatados, informando, inclusive, o telefone do contato realizado;

4.7.1.1.2 informações relativas aos clientes não contatados, informando, inclusive, o motivo de o cliente não ter sido contatado;

4.7.1.1.3 informações relativas aos clientes não incluídos no discador, informando, inclusive, o motivo de o cliente não ter sido acionado;

4.7.1.1.4 informações relativas aos clientes/contratos não enviados para cobrança, informando o motivo da não inclusão na base a ser trabalhada;

4.7.1.2 do abandono das ligações;

4.7.1.3 comportamento e outras perspectivas da cobrança.

4.8 INFORMAÇÕES

4.8.1 A CONTRATADA deverá providenciar o gerenciamento das informações na forma de Relatórios Gerenciais e Operacionais à CAIXA, já descritos nos subitens acima, no padrão e freqüência definidos pela CAIXA, com acesso remoto, no mínimo, como segue abaixo:

4.8.1.1 tais informações deverão estar acompanhadas de subsídios que possibilitem à CAIXA a interpretação dos dados e a adoção de providências de rotina, correção, prevenção e administração da cobrança;

4.8.1.2 as especificações desses relatórios serão disponibilizadas durante o período de adaptação da CONTRATADA para a prestação do serviço, podendo ser complementados, alterados, substituídos ao longo da vigência do contrato;

4.8.1.3 As informações que serão utilizados para troca de informações entre a CONTRATADA e a CAIXA seguirão os leiautes definidos no Acordo de Nível da Prestação do Serviço.

4.8.1.4 Os custos relativos à adaptação de leiaute dos relatórios deverão ser suportados pela CONTRATADA, não havendo ônus para a CAIXA;

4.9 ROTINAS DE PROCESSAMENTO

4.9.1 A CONTRATADA deverá providenciar e se adaptar à rotina de processamento, como segue abaixo:

4.9.1.1 sistema de cobrança deverá ser processado em plataforma que suporte os volumes disponibilizados pela CAIXA;

4.9.1.2 possuir rotinas de guarda e armazenamento de dados conforme periodicidade a ser negociada com a CAIXA;

4.9.1.3 possuir cliente para recepção/transmissão de arquivos entre as duas empresas, conforme item 6 deste Termo;

4.9.1.4 ambiente para parametrizações e gerenciamento de filas de telecobrança de acordo com as estratégias definidas pela CAIXA;

4.9.1.5 ambiente para elaboração de relatórios gerenciais e operacionais;

4.9.1.6 processos automáticos e integrados, sistematicamente, de localização e/ou tratamento das bases cadastrais;

4.9.1.7 módulo cadastral dos dados dos clientes e/ou contratos;

4.9.1.8 agrupamento de dívidas e de outros contratos do mesmo cliente/devedor;

4.9.1.9 emissão de boletos bancários no padrão definido pela CAIXA e encaminhamento via eletrônica, fax, SMS ou carta ao cliente, quando este solicitar;

4.9.1.9.1 Os boletos emitidos deverão ter a CAIXA como CEDENTE, e poderão ser pagos nos canais disponíveis aos clientes CAIXA – Internet, rede de agências, autoatendimento, CAIXA Aqui, Unidades Lotéricas e rede bancária;

4.9.1.10 integração com um ambiente de discagem automática (*Predictive Dialer*);

4.9.1.11 integração do *software* de gestão com solução CTI (Anexo IV – Glossário);

4.9.1.12 gravação de todas as ligações dos atendimentos ativo e receptivo;

4.9.1.13 envio de correspondência, em meio eletrônico ou papel, em padrão a ser validado pela CAIXA;

4.9.1.14 para suportar o adequado gerenciamento das atividades, a CONTRATADA deverá dispor de rotina de tratamento de documentos, com registro de entrada e saída, via workflow de cobrança.

4.9.2 O sistema de cobrança deverá possibilitar a geração de arquivos contendo todos os clientes que foram contatados, não contatados, não incluídos no discador, não carregados na base e excluídos em qualquer fase do processo, com os respectivos tipos de acionamentos (ex.: pagamento efetuado; clientes não localizados; cliente não acionado; entre outros) e as atualizações cadastrais tais como: dados pessoais, residenciais e comerciais, telefones fixos e móveis, os quais serão devolvidos à CAIXA, por intermédio de leiautes que serão definidos na implantação do projeto.

4.10 ATENDIMENTO A CLIENTES

4.10.1 O atendimento telefônico receptivo será prestado aos clientes que contatarem por meio de discagem gratuita (prefixo 0800) nas pequenas localidades e discagem com

custo (prefixo 4000) nos grandes centros urbanos que possuam infraestrutura para tal.

4.10.1.1 Os números de prefixo 0800 e 4000 serão contratados às expensas da CONTRATADA.

4.10.1.2 Os números de prefixo 0800 e 4000 devem ser compatíveis com o recebimento de qualquer chamada nacional de telefone fixo ou móvel e, ambos deverão ter configuração para desvio automático em caso de inoperância da Central.

4.10.1.3 Os números 0800 e 4000 poderão ser divulgados pela CAIXA.

4.10.2 Em caso de finalização da vigência do contrato e/ou rescisão contratual, e em sendo possível pela legislação da ANATEL a cessão/transferência ("portabilidade") numérica, a CONTRATADA cederá à CAIXA os números de prefixo 0800 e 4000 utilizados neste contrato, sem qualquer ônus quanto à cessão/transferência.

4.10.3 A CONTRATADA deverá providenciar o melhor atendimento aos clientes, no mínimo, como segue abaixo:

4.10.3.1 os roteiros de atendimento (*scripts*) e suas alterações deverão ser apresentados pela CONTRATADA para homologação pela CAIXA;

4.10.3.2 a construção dos roteiros (*scripts*) deve permitir a sua segmentação por produto, cliente ou região;

4.10.3.3 os roteiros (*scripts*) devem estar disponíveis *online* aos operadores cobradores;

4.10.3.4 estar disponível para a prestação do serviço conforme horários estabelecidos no item 4 deste documento;

4.10.3.5 para os atendimentos ativo e receptivo, a CONTRATADA deverá assegurar aos operadores informações gerais sobre os produtos e procedimentos necessários ao relacionamento com os clientes, como: alterações cadastrais, informações e orientações sobre pagamentos de contratos em processo de cobrança;

4.10.3.6 todos os contatos devem ser gravados e armazenados em arquivo digital e mantidas cópias de segurança, possibilitando a sua recuperação tempestiva por meio de recursos CTI;

4.10.3.6.1 os registros e gravações deverão ser guardados durante todo o período de vigência do contrato e, ao término deste, deverão ser repassados à CAIXA;

4.10.3.7 a CONTRATADA deverá fornecer dados e subsídios para defesa da CAIXA em ações judiciais em função da prestação do serviço.

4.11 DA MONITORAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

4.11.1 A CONTRATADA deverá providenciar solução que permita a visualização digital, de forma *online*, das seguintes informações relativas ao atendimento: gerenciamento da fila de telefonia, tempo de atendimento e estatísticas de atendimento, tanto de forma local quanto remota, no mínimo, como segue abaixo:

4.11.1.1 disponibilizar solução que permita a supervisão dos atendimentos realizados pelos operadores, possibilitando a monitoração de forma *online*, por meio de escuta direta;

4.11.1.2 gravar todos os atendimentos realizados pelo operador, possibilitando formas de recuperação das mensagens e disponibilização para a CAIXA;

4.11.1.3 registrar todos os atendimentos realizados pelo operador cobrador, a partir do contato inicial com o cliente até a conclusão do atendimento, contemplando todas as informações necessárias, tais como, data, horário, identificação do cliente e natureza do atendimento, de forma a possibilitar a geração de um histórico de relacionamento.

4.11.1.4 na monitoração do atendimento ao cliente deverão ser observadas as penalidades previstas na Escala Pedagógica, conforme item 2.2 do Acordo de Nível da Prestação do Serviço (ANEXO II).

4.11.1.5 A CONTRATADA deverá realizar pelo menos uma monitoria por semana de cada operador.

4.12 AUDITORIA

4.12.1 A CONTRATADA deverá prover os recursos para possibilitar as ações de auditoria, como segue abaixo:

4.12.1.1 facilitar o acesso, de forma irrestrita, por equipe de empregados da CAIXA para auditoria do serviço prestado, por meio das telas de gerenciamento, controles estatísticos do DAC e escuta direta;

4.12.1.2 auditoria remota.

5 VOLUMES PROJETADOS

5.1 A transmissão de arquivo da CAIXA para cada CONTRATADA terá em média 1 Gb (um Giga*byte*), podendo variar para mais ou para menos, segundo estratégia da CAIXA.

5.2 Esses dados serão tratados pelo sistema da CONTRATADA e, diariamente, ao final do expediente de cobrança, deverá ser extraído e transmitido à CAIXA o arquivo de retorno com o *status* de cada contato.

5.3 A CONTRATADA deverá possuir infraestrutura de TI (Tecnologia da Informação) necessária para tratar o volume de dados informados, contemplando *hardware* e *software* suficientes para processamento, *backup* e tempo de resposta, assegurando a telecobrança ativa de, no mínimo, 400 contatos telefônicos/dia por posição de atendimento (PA), além de manter o nível de disponibilidade diária no atendimento receptivo.

5.4 A CONTRATADA deverá carregar, diariamente, em seu sistema, todos os contratos que estiverem disponíveis para cobrança, de acordo com a regra de *follow*.

5.5 A CONTRATADA deverá realizar tentativas de contato com os clientes em pelo menos um giro completo por dia sobre a base disponível diária.

6 CONEXÃO DE DADOS ENTRE A CAIXA E A CONTRATADA

6.1 A CONTRATADA terá acesso, a critério da CAIXA, a sistemas que contemplem informações para a operacionalização da cobrança.

6.2 A empresa deverá manter, durante toda a vigência do contrato, acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA por meio de linha privativa de dados.

6.3 O acesso padrão para conexão de empresas com a Rede Caixa é o tunelamento VPN (*Virtual Private Network*) via *Internet*, conforme especificação abaixo:

6.3.1 VPN *site-to-site* via *Internet*, onde a conexão à *Internet* pela CONTRATADA é requisito mínimo para conexão.

6.4 túnel VPN sob o protocolo IPSEC.

6.5 criptografia 3DES-SHA, como mínima, sendo possível utilização de outras, caso necessário, desde que autorizado pela área de tecnologia da CAIXA.

6.5.1 Algoritmos de integridade SHA1 com 160 bits.

6.5.2 Algoritmos de criptografia 3DES.

6.5.3 A geração de chaves-mestras deve utilizar o Grupo *Diffie-Hellman* 2 (1.024 bits)

6.6 A conexão com a CAIXA dar-se-á inicialmente nos sítios de Brasília, Rio de Janeiro ou São Paulo, conforme a proximidade geográfica da CONTRATADA.

6.6.1 Essa conexão deverá obedecer aos padrões de desempenho e seguir todas as normas de segurança e de acesso definidas pela CAIXA.

6.7 Recomenda-se a ligação via duas operadoras de *Internet* distintas para cada empresa, viabilizando a operação com nível baixo de indisponibilidade do canal e, neste caso, a critério da CAIXA, será avaliada conexão de dois túneis VPN em sítios distintos.

6.8 Os custos decorrentes da conexão serão totalmente assumidos pela empresa CONTRATADA.

6.9 A CAIXA prestará as devidas orientações à CONTRATADA quanto à forma como se dará o acesso aos referidos sistemas (acesso e *download/upload* de arquivos), os quais terão interface *WEB*.

6.10 Durante a vigência do contrato, a CAIXA, a seu critério, poderá alterar o aplicativo de cobrança, bem como os sítios de conexão, sendo que as empresas serão informadas com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias para sua adequação.

7 ENVIO E RECEPÇÃO DOS ARQUIVOS (01 OUT 13)

7.1 A CAIXA disponibilizará o arquivo com as informações dos créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA.

7.2 A CONTRATADA capturará os arquivos mediante conexão dedicada.

7.3 A CONTRATADA deverá efetuar a recepção e transmissão de arquivos diariamente por intermédio do *software XFB.monitor*.

7.4 A CONTRATADA deverá efetuar a remessa de arquivos à CAIXA, contendo informações atualizadas de dados cadastrais relativos aos contratos.

7.5 Será efetuada a disponibilização de 01 (um) lote mensal composto pelos contratos repassados à telecobrança ao longo do mês comercial.

7.5.1 O lote mensal permanecerá em cobrança pela CONTRATADA pelo prazo definido pela CAIXA, prazo este definido como vigência do lote, observado o atraso de cada um dos contratos que compõe cada lote.

7.5.1.1 Portanto, cada contrato disponibilizado à CONTRATADA durante o mês comercial permanecerá em cobrança pelo prazo da vigência do lote, limitado ao prazo de sua recuperação ou à faixa de atraso (o que ocorrer primeiro), conforme régua de cobrança que será divulgada previamente à atuação da CONTRATADA.

7.6 Haverá *follows* distintos, conforme estratégia da CAIXA, que serão divulgados previamente à atuação da CONTRATADA e poderão ser alterados por interesse da CAIXA.

8 DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS CONTRATOS

8.1 São passíveis de disponibilização os contratos relativos a créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA, de acordo com as etapas e faixas de atraso previstas em régua de cobrança, verificando-se a variabilidade e peculiaridades da inadimplência.

8.1.1 A régua de cobrança poderá ser ajustada pela CAIXA a qualquer tempo, em função do comportamento da carteira, características do produto, perfil do cliente e outros aspectos relevantes com o objetivo de obter maior grau de eficiência possível para as ações de cobrança.

8.1.2 As datas de encaminhamento e o montante de operações de crédito enviado à CONTRATADA para a cobrança ficarão a critério exclusivo da CAIXA, nada podendo a CONTRATADA reclamar nesse sentido.

8.2 A distribuição será efetuada por meio da remessa de contratos, selecionados ao longo do mês comercial, cujo somatório constituirá o denominado "LOTE" relativo ao mês de seleção.

8.3 Da data do início da vigência do contrato até o encerramento do terceiro mês de atuação, as duas primeiras empresas contratadas receberão a carteira disponibilizada para cobrança de forma isonômica, em relação ao seu valor.

8.3.1 Em relação à distribuição isonômica, é observada a unidade de crédito distribuído, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independentemente do respectivo valor e, portanto, é previsível uma margem de erro na distribuição, decorrente dessa premissa.

8.3.2 Finalizado o terceiro mês de distribuição, será apurado, no mês subsequente, o resultado parcial e, com base no desempenho apresentado por cada empresa,

poderá ser redefinida, à critério da CAIXA, uma nova proporção na participação das empresas sobre o percentual das operações distribuídas para cobrança a partir do mês seguinte e durante os 2 (dois) próximos meses, conforme fórmula a seguir:

$$\sum \frac{\text{Desempenho alcançado pela empresa nos últimos três meses}}{100} \times \sum \text{Desempenho das empresas nos últimos três meses}$$

8.3.2.1 O cálculo do desempenho é realizado da seguinte forma: valor recebido no mês sobre valor final em cobrança no mês – o valor em cobrança é composto pelo valor distribuído no mês e o valor do estoque em cobrança que migrou de período(s) anterior(es).

8.3.2.2 Portanto, a avaliação para fins de redefinição da participação de cada empresa no volume da carteira a ser distribuída será feita trimestralmente, considerando os valores acumulados do último trimestre.

8.3.2.3 Por volume de carteira entende-se que serão considerados todos os contratos na avaliação de resultados e na redefinição dos novos percentuais de distribuição para cada Empresa.

8.3.3 A redefinição dos percentuais de distribuição, nos termos aqui descritos, permanecerá durante toda a vigência do contrato, a critério da CAIXA.

8.3.4 A alteração do percentual de participação na distribuição, baseado no desempenho apurado no último trimestre, será efetuada no último dia útil do mês de apuração.

8.3.5 Em caso de substituição de empresa, a nova empresa assumirá o percentual de participação da carteira da empresa que teve o contrato rescindido e fará jus às próximas redefinições de percentual de participação no volume de carteira conforme o desempenho apresentado.

8.4 O percentual de distribuição das operações também estará sujeito à oscilação em caso de rescisões contratuais durante o prazo de vigência do credenciamento, que impliquem redução do número de empresas contratadas, ou ainda em caso da CAIXA aumentar o número de empresas a serem contratadas concomitantemente.

8.5 A CAIXA se reserva o direito de não remeter para cobrança determinadas modalidades, carteiras, perfis de clientes e/ou contratos, conforme sua estratégia.

8.5.1 Caso a CAIXA retire da cobrança determinado contrato, este deixará de fazer parte do lote disponibilizado, a fim de evitar prejuízos para a empresa, não sendo computados como insucesso quando da mensuração do desempenho da CONTRATADA.

8.5.1.1 Os pagamentos registrados para o contrato durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança deverão ser computados na prestação de contas mensal sem prejuízos à CONTRATADA.

8.6 A rescisão antecipada do contrato firmado com a CONTRATADA ou o vencimento deste sem a renovação ensejará a devolução dos créditos à CAIXA, bem como de todo e qualquer documento relacionado aos créditos disponibilizados para cobrança.

8.7 No caso de ser constatada alguma irregularidade, tanto na prestação de serviços objeto do presente contrato quanto na documentação da CONTRATADA, a CAIXA se reserva o direito de suspender novas disponibilizações de contratos até a regularização da pendência, que, se não sanada tempestivamente, poderá acarretar a rescisão do contrato por parte da CAIXA.

9 RODÍZIO PARA CONTRATAÇÃO DAS EMPRESAS

9.1 Em caso de credenciamento de número de empresas maior do que o número inicialmente necessário conforme acima, será adotado o rodízio de empresas quando:

a) houver desistência em assinar contrato;
b) ocorrer o descredenciamento de empresa contratada por não cumprimento das metas estabelecidas no item 12;
c) o volume de contratos disponibilizados para a cobrança diária for superior à capacidade de atendimento suportada por PA, justificando a contratação de uma ou mais empresas.

10 REMUNERAÇÃO

10.1 A remuneração mensal será composta por 2 (dois) itens: Posição de Atendimento (PA) fixa e percentual variável sobre os recebimentos que excederem ao percentual definido para a parcela fixa.

10.1.1 Esta distribuição poderá variar da seguinte forma:

10.1.1.1 Posição de Atendimento (PA) fixa: mínimo de 40% (quarenta por cento) e máximo de 100% (cem por cento) da remuneração mensal;

10.1.1.2 Percentual variável: de 60% (sessenta por cento) a 0% (zero por cento), conforme desempenho e de forma que a remuneração base (aquela devida até o alcance da meta estipulada) não ultrapasse 100% do valor da Posição de Atendimento (PA) fixa.

10.2 O valor da Posição de Atendimento (PA) será de R$ 8.000,00 (oito mil reais).

10.3 É devida taxa de *performance* por desempenho verificado acima da meta estipulada.

10.4 Os percentuais a serem aplicados, tanto na composição do percentual fixo x variável, bem como para remuneração da parcela variável e da taxa de *performance*, constarão do Manual Operacional divulgado antes do início da operação.

11 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA EMPRESA CONTRATADA

11.1 Após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho da CONTRATADA para acompanhamento e controle, a qual será comunicada do resultado alcançado.

11.2 O mês de apuração do desempenho corresponde ao mês imediatamente posterior ao de encerramento da vigência do lote.

11.3 Será efetuada a disponibilização de 1 (um) lote mensal para a CONTRATADA, que será composto pelos contratos repassados para cobrança ao longo do mês comercial.

11.4 O lote mensal permanecerá em cobrança pelo prazo definido pela CAIXA, cuja divulgação será realizada antes do início da operação.

11.4.1 Este prazo poderá ser alterado a qualquer tempo a critério da CAIXA, com comunicação prévia de pelo menos 30 dias.

11.5 A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA a meta de desempenho que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços, para cada lote encerrado.

11.5.1 A meta em vigor poderá ser alterada a qualquer tempo por interesse da CAIXA.

11.5.1.1 Quando a nova meta definida pela CAIXA for inferior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com encerramento no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

11.5.1.2 Quando a nova meta definida pela CAIXA for superior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com início no mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

11.5.1.3 Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado o não cumprimento da meta, fica a critério da CAIXA a não prorrogação do contrato.

11.5.2 Os 3 (três) primeiros lotes fechados terão os resultados comunicados, mensalmente, à CONTRATADA, apenas para acompanhamento e controle.

11.5.2.1 O desempenho será apurado trimestralmente para fins de manutenção/rescisão contratual e será calculado pela média dos resultados mensais deste período.

11.5.2.2 Esta apuração será iniciada no segundo trimestre após o início da operação.

11.5.2.3 A cada evento de descumprimento de meta, apurado conforme acima descrito, será enviada NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA, acumulando no máximo 2 (duas) notificações por descumprimento de desempenho ao longo da vigência contratual total, incluindo eventuais prorrogações.

11.5.2.4 Havendo o terceiro descumprimento de meta na apuração trimestral, o contrato será rescindido unilateralmente, resguardado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

11.5.3 O cálculo do desempenho é realizado da seguinte forma: valor recebido no mês sobre valor final em cobrança no mês [o valor em cobrança é composto pelo valor distribuído no mês e o valor do estoque em cobrança que migrou de período(s) anterior(es)].

11.5.4 Os contratos que forem objeto de exclusão da cobrança, por interesse da CAIXA, não terão impacto na avaliação de desempenho.

11.6 Em decorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da CAIXA, esta poderá, a qualquer momento, suspender temporariamente o envio das notificações decorrentes da avaliação de desempenho.

11.6.1 Esta suspensão do envio de notificações também poderá ocorrer em caso de necessidade de reabrir ou de elaborar novo Edital de Credenciamento, pelo prazo que durar o processo de novas contratações.

12 METAS DE DESEMPENHO

12.1 As metas mínimas mensais serão apuradas com base nos seguintes indicadores:

12.1.1 <u>Quantidade mínima de acionamentos diários:</u>

12.1.1.1 Relação entre a quantidade de clientes contatados, por meio do canal ativo e o estoque de clientes CAIXA em cobrança pela CONTRATADA, no mês de referência.

12.1.1.2 Para mensuração deste indicador não serão considerados os contratos que não possam ser cobrados pela CONTRATADA, por deliberação da CAIXA e/ou cumprimento da política interna de cobrança, expressa por meio das réguas de cobrança.

12.1.2 <u>Meta de reversão da inadimplência:</u>

12.1.2.1 A meta será apurada pela relação entre o montante dos valores recebidos pela CAIXA no mês sobre o valor em cobrança no mês.

12.1.2.2 Metas estabelecidas para os dois primeiros meses de atuação da empresa:
b) Comercial: 60%
c) Habitacional: 77%

12.1.2.2.1 A partir do 3º (terceiro) mês a meta será única de 80% para ambas as carteiras.

12.1.2.3 O montante dos valores disponibilizados para cobrança é constituído do estoque dos contratos cobrados e não regularizados no último dia útil do mês anterior, acrescidos dos novos contratos disponibilizados no mês de referência.

12.1.2.4 Para mensuração deste indicador não serão considerados os valores relativos aos contratos que não possam ser cobrados pela CONTRATADA por deliberação da CAIXA e/ou cumprimento da política interna de cobrança, expressa por meio das réguas de cobrança.

12.1.3 Qualidade do atendimento:

12.1.3.1 Os indicadores "Indisponibilidade diária no atendimento ativo e receptivo"; "Abandono da ligação no atendimento receptivo"; "Tempo médio de espera até o atendimento pelo operador"; "Tempo falando"; "Tempo produtivo da posição de atendimento"; "Número de promessas por contato com pessoa certa"; "Número de contatos com pessoa certa"; "Inoperância na Central de Atendimento/Contingência" e "Reclamações de clientes registradas junto à CAIXA e Órgãos Reguladores, por motivo de atendimento inadequado", serão utilizados para a medição da qualidade do atendimento.

13 METAS PARA RECEBIMENTO DE TAXA DE *PERFORMANCE*

13.1 Cumprida a meta estabelecida pela CAIXA, haverá pagamento de taxa de *performance* sobre o valor relativo ao percentual que exceder à meta, conforme tabela de percentuais que será divulgada pela CAIXA antes do início da operação.

13.2 A empresa somente será bonificada se também cumprir todos os itens do Acordo de Nível da Prestação do Serviço (ANEXO II).

13.2.1 A taxa de *performance* em questão incidirá apenas nos casos de contratos cujos clientes efetivarem o pagamento dos débitos em cobrança no mês de referência.

13.2.2 Parte dos valores recebidos a título de taxa de *performance* deverão ser distribuídos aos operadores que atuaram na operação da CAIXA no período de apuração que deu origem à respectiva taxa de *performance*.

14 GESTÃO DA RÉGUA DE COBRANÇA

14.1 A CAIXA fornecerá previamente à atuação da CONTRATADA a régua de cobrança e regra de follow, as quais poderão ser alteradas a qualquer tempo, conforme estratégia CAIXA.

15 LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

15.1 Os serviços serão realizados integralmente em ambiente da CONTRATADA.

15.2 Quando necessário, a CONTRATADA deverá solicitar e indicar usuário(s) que realizará(ão) o acesso ao ambiente tecnológico da CAIXA, fornecendo toda a documentação necessária ao cadastro deste(s), bem como promover o preenchimento dos formulários definidos para tal acesso, constantes na norma interna da CAIXA.

15.2.1 A concessão do acesso solicitado será avaliada pela CAIXA.

16 CONDIÇÕES PARA INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

16.1 Para início da prestação do serviço, a CAIXA divulgará à CONTRATADA as metas e o manual operacional.

16.2 A CONTRATADA terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos **(link)**, contados da assinatura do contrato, para adaptar as condições tecnológicas (sistemas) de um site às especificações definidas no edital e seus anexos.

16.3 Após término do prazo descrito no subitem 15.2, a CAIXA efetuará vistoria nas instalações da CONTRATADA, ou seja, após 15 dias será realizada a vistoria no site.

16.3.1 As inadequações verificadas serão apontadas pela CAIXA em relatório próprio e entregue à CONTRATADA, que terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para corrigi-las, contados da data do recebimento do relatório.

17 SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA

17.1 A segurança física e lógica no ambiente da CONTRATADA é de sua responsabilidade e deverá ser de projeto, implementação e avaliação permanentes.

17.2 A CONTRATADA deverá avaliar e adotar, constantemente, as medidas necessárias para proteger as informações da CAIXA sob sua guarda nos quesitos de integridade, confidencialidade e disponibilidade.

17.2.1 Essas medidas deverão ser compatíveis e consoantes às melhores práticas de mercado contidas na norma ISO/IEC 27002, na sua versão atual.

17.3 É responsabilidade da CONTRATADA manter o nível de segurança exigido pela CAIXA.

17.4 As instalações físicas, equipamentos, rede interna, aplicações e quaisquer outros recursos necessários à prestação do serviço deverão atender exclusivamente ao objeto desta licitação, não sendo permitida sua utilização para outros fins sem a prévia e expressa autorização da CAIXA.

17.5 Dentro da instalação física segregada, as linhas de comunicação, cabos lógicos e os cabos de tensão devem ser subterrâneos, embutidos nas paredes ou organizados e acondicionados em estruturas próprias.

17.6 As instalações devem ser providas de refrigeração e umidade relativa adequadas ao ambiente computacional instalado, bem como piso de material antiestático.

17.7 Os equipamentos de conectividade, servidores e demais equipamentos considerados críticos devem estar localizados em salas com elevado nível de segurança, inclusive com controle de acesso físico por meio de cartões magnéticos ou *smart cards*, ou dispositivo superior.

17.8 É responsabilidade da CONTRATADA verificar se a rede elétrica suporta os equipamentos necessários para a prestação do serviço.

17.9 As instalações físicas devem ser providas de sistema que garanta o fornecimento ininterrupto de energia para os equipamentos, em caso de falha no fornecimento de energia pela concessionária de energia elétrica da região, de forma a atender aos requisitos de disponibilidade exigidos neste edital.

17.10 Todos os servidores e dispositivos de rede e de segurança devem estar configurados com recursos de redundância elétrica e tecnológica, em circuitos elétricos diferentes, e de sistema de discos rígidos, se for o caso.

17.11 Não será permitida a exportação ou transporte, para fora do ambiente segregado para a CAIXA, de quaisquer dados ou informações, sem prévia e expressa autorização da CAIXA.

17.12 Deve haver mecanismos de destruição ou fragmentação de documentos para destruir todos os documentos descartados com informações sigilosas (dados cadastrais do cliente, nº do contrato, valor da dívida).

17.13 A CONTRATADA deverá promover o treinamento, capacitação e atualização tecnológica dos técnicos responsáveis pela administração e gerenciamento dos equipamentos e sistemas envolvidos na prestação do serviço.

17.14 Os computadores e dispositivos deverão incluir na sua solução um método de sincronização de seus horários com a Hora Legal Brasileira (Fonte: Observatório Nacional).

17.15 A CONTRATADA deverá utilizar dispositivos de *software* e rotinas específicas que bloqueiem o uso de técnicas de acesso não autorizado e de intrusão aos sistemas.

17.16 O acesso ao ambiente segregado para atendimento ao contrato com a CAIXA deverá ser restrito aos empregados cadastrados para esse fim.

17.16.1 A entrada nesse ambiente deverá ser autorizada por *software* de segurança lógica.

17.16.1.1 Os acessos permitidos ou negados devem ser registrados e guardados durante toda a vigência do contrato.

17.16.2 O sistema de controle de acesso físico deve ser capaz de identificar, autorizar ou rejeitar o acesso de pessoas às instalações e às salas com elevado nível de segurança.

17.16.3 A CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança a fim de impedir acessos não autorizados por vias laterais, inferiores e superiores.

17.17 O sistema de gestão e controle de armazenamento da CONTRATADA deverá dispor de mecanismos que impeçam usuários de acessarem serviço, documento e/ou informações que não estejam associados e permitidos a seu perfil.

17.18 O ambiente operacional e tecnológico da CONTRATADA estará sujeito à auditoria pela CAIXA, a qualquer momento, nas instalações da CONTRATADA, com acesso irrestrito às informações relacionadas ao objeto contratado.

17.19 Controle de acesso

17.19.1 Todas as áreas de acesso controlado e restrito devem ser suportadas por sistemas e procedimentos de controle de acesso.

17.19.2 O funcionamento do sistema deve ser em regime 7x24x365;

17.19.3 A entrada de funcionários da CAIXA e empregados da CONTRATADA deverá ser permitida apenas por meio da utilização de cartões de identificação (crachás) que devem permanecer à vista durante todo o tempo em que permanecerem no ambiente do site;

17.19.3.1 Os crachás devem ser confeccionados em modelo compatível com a solução de controle de acesso adotada.

17.19.4 A entrada de visitantes deverá ser autorizada pelo representante da CONTRATADA responsável pela operação do CAIXA ou pessoa por ele delegada.

17.19.4.1 Visitantes não poderão acessar as áreas sem acompanhamento de responsável.

17.19.4.2 Os registros de entrada de visitantes devem conter imagem e dados.

17.19.5 O sistema deve liberar e registrar o respectivo acesso à área restrita e controlada conforme o perfil do usuário, preferencialmente limitando o acesso do mesmo ao horário específico de trabalho;

17.19.6 Todo acesso de visitante deve ser preferencialmente liberado através do sistema ou registrado em livro de registro;

17.19.7 A porta de acesso à Central de Atendimento deve ser do tipo estanque conforme NFPA 75;

17.19.8 O sistema de controle de acesso deve ser continuamente testado e monitorado através de procedimentos regulares e registrados;

17.19.9 Os equipamentos que compõem o sistema de controle de acesso, principalmente servidores, devem ser suportados pela infraestrutura de alta disponibilidade elétrica e de dados que atendem à Central de Atendimento, garantindo a confiabilidade do mesmo;

17.19.10 As mídias com dados do sistema de acesso devem receber o mesmo tratamento e proteção daquelas usadas no esquema de *backup*, inclusive com a obrigatoriedade de movimentação para site seguro;

17.19.11 Os dados do sistema de acesso devem estar disponíveis para verificação e auditoria a qualquer tempo;

17.19.12 As áreas deverão ter procedimentos que proíbam a alimentação em seu interior, uso de equipamentos potencialmente perigosos, e proibição de acesso com malas e bolsas.

17.20 Sistema de CFTV

17.20.1 A Central de Atendimento e outras áreas devem ser monitoradas por sistema de CFTV.

17.20.2 O funcionamento do sistema deve ser em regime 7x24x365;

17.20.3 Deve-se observar a existência de pontos cegos (não cobertos pelas câmeras), pois todo acesso ou atividades nos ambientes deve ser monitorada;

17.20.4 A sala de controle do sistema de CFTV deve apresentar controles de acesso do mesmo nível que a Central de Atendimento, sendo recomendado que o acesso a esta seja realizado única e exclusivamente pela equipe de segurança;

17.20.5 O NOC ou sala de operadores deve apresentar monitores que permitam verificar em tempo real o acesso às áreas de acesso restrito e controlado;

17.20.6 As áreas perimetrais devem também ser protegidas pelo sistema de CFTV;

17.20.7 O sistema de CFTV deve ser continuamente testado e monitorado através de procedimentos regulares e registrados;

17.20.8 Os equipamentos que compõem o sistema de CFTV, principalmente servidores, devem ser suportados pela infraestrutura de alta disponibilidade elétrica e de dados que atende à Central de Atendimento, garantindo a confiabilidade do mesmo;

17.20.9 As mídias com gravações devem receber o mesmo tratamento e proteção daquelas usadas no esquema de *backup*, inclusive com a obrigatoriedade de movimentação para site seguro;

17.20.10 Os dados do sistema CFTV devem estar disponíveis para verificação e auditoria a qualquer tempo.

17.21 Sistema de proteção contra incêndio

17.21.1 O ambiente deverá ser protegido por central de incêndio inteligente que monitore sensores de fumaça, sensores de detecção precoce, chaves de acionamento e de bloqueio acionando alarmes visuais e sonoros e em caso confirmado de incêndio a atuação de um gás agente supressor de fogo;

17.21.2 A central e seu Detector Precoce de Fumaça devem analisar amostras de ar identificando desvios de partículas de ar, e alertando quando ocorre uma variação compatível como uma provável causa de aquecimento, em um momento muito anterior a situação de incêndio;

17.21.3 O agente supressor deve ser um gás inerte como o HFC-227ea/ Heptafluoropropano;

17.21.4 Um laudo de manutenção mensal deverá ser emitido por empresa autorizada;

17.21.5 Todas as áreas de acesso restrito e controlado devem ser protegidas com o sistema de incêndio.

17.22 Sistemas de eletricidade e ar-condicionado

17.22.1 A rede elétrica que atende à Central de Atendimento e às demais áreas críticas devem ser totalmente independente de outras áreas corporativas, com seus próprios geradores e sua própria entrada em média tensão.

17.22.1.1 Deverá também atender no mínimo as normas NBR 5410, NBR 5419, IEEE 1100, IEEE-493, EIA/TIA-942, IEEE C 6241.1 e IEEE C 62.

17.22.2 Todo o sistema elétrico deve ser redundante, inclusive com a preocupação da existência de caminhos independentes das linhas de alimentação;

17.22.3 Todo o sistema elétrico que atende a operação deve ser documentado segundo as melhores práticas da engenharia, permitindo o entendimento claro da infraestrutura, facilitando o acesso e a manutenção do mesmo;

17.22.4 Toda a documentação de procedimentos de operação e manutenção deve ser constantemente atualizada;

17.22.5 Quadros e circuitos devem apresentar diagrame unifilar no local, e disjuntores e equipamentos devem ser corretamente identificados;

17.22.6 Os equipamentos redundantes como UPS e painéis de distribuição de energia devem ficar em salas distintas;

17.22.7 A entrada de energia deverá ser dotada de CTA (Comutador de Transferência Automática) para a transferência entre gerador e concessionária, aumentando a confiabilidade do sistema;

17.22.8 O sistema de ar-condicionado deve atender exclusivamente a carga das áreas críticas;

17.22.9 O sistema de ar-condicionado deve ser suportado por alimentação redundante, e sem pontos únicos de falha, permitindo que o sistema possua contingência mesmo durante as manutenções ou falhas do sistema elétrico;

17.22.10 Todo o sistema elétrico e de ar-condicionado deve ser suportado por um sistema supervisório, que habilite sensores em cada um dos componentes e disponibilize um *dashboard* unificado de monitoração.

17.22.10.1 Esta monitoração deve ser disponibilizada tanto para as equipes de operação de tecnologia (no modo supervisor apenas) quanto para os responsáveis pela administração destes sistemas (modo administrador).

17.23 Com relação aos arquivos de *backup* (cópias de segurança):

17.23.1 Devem ser geradas, no mínimo, duas cópias, sendo uma cópia para armazenamento no próprio prédio da CONTRATADA e a outra cópia para armazenamento em local distinto.

17.23.2 A política de *backup*, a ser estabelecida pela CAIXA, definirá a periodicidade e a metodologia utilizada para a realização e verificação do retorno do *backup* e será repassada à CONTRATADA na assinatura do contrato, sendo os custos suportados pela CONTRATADA;

17.23.3 A CAIXA indicará o período de retenção, que será de, no mínimo, o período de vigência do contrato;

17.23.4 Deverão estar protegidos por criptografia e controle de acesso;

17.23.5 Deverão ser guardados em locais específicos para este fim, com controle de acesso físico e protegidos contra fogo e umidade.

17.24 A CONTRATADA deverá configurar os sistemas operacionais de seus equipamentos utilizando os padrões de configuração de segurança que permitam autenticação dos usuários, registro de atividades, restrição de acesso às informações, conforme ISO/IEC 27002.

17.24.1 Todas as configurações realizadas em função da gerência de segurança devem ser documentadas e encaminhadas à CAIXA, quando solicitadas.

17.25 Deverão ser mantidos instalados apenas os serviços de rede e do sistema operacional que sejam necessários à prestação do serviço.

17.26 A CONTRATADA deverá adotar mecanismos e ferramentas para proteção das informações sob sua guarda, tais como *firewall*, detectores de intrusão, roteadores de borda, configurados conforme sugerido na ISO/IEC 27002.

17.27 Roteadores

17.27.1 Utilização de filtros nos roteadores de borda.

17.28 Firewall

17.28.1 Solução de *firewall* em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações em que sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA (*Extranet*);

17.28.1.1 Nesses pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados:

a) evidência de disponibilidade dos *firewall* de 99,99% (noventa e nove vírgula noventa e nove por cento) mensurados e demonstrados mensalmente;

b) distribuição de carga, em caso de falha de um dos componentes da solução de *firewall*, de forma a estabilizar no máximo de 80% (oitenta por cento) da carga máxima possível entre os componentes remanescentes;

c) disponibilizar equipamento dedicado de *firewall*;

d) relativo à configuração dos *firewall* deverá ser observado o princípio restritivo, em que todo o tráfego é bloqueado, à exceção daquele expressamente configurado como permitido;

e) manter documentação formal de todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de *firewall*;

f) geração de *log* administrativo do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado;

g) equipamento de serviço de *firewall* deverá ter somente a configuração mínima necessária, sendo desabilitados os recursos adicionais do sistema operacional que não sejam estritamente necessários ao seu funcionamento.

17.29 Antivírus

17.29.1 A CONTRATADA deverá garantir que todo dado transmitido à CAIXA esteja livre de vírus de computador.

17.29.2 Recursos de antivírus para proteção das informações administradas capaz, no mínimo, de detectar e remover vírus, cavalos de tróia, *worms* e ameaças correlatas em tempo real para correio eletrônico SMTP e tráfego FTP e HTTP.

17.29.3 A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CAIXA, evidências de que o ambiente de realização do serviço contratado possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações tratadas.

17.29.4 Os produtos gerados pela CONTRATADA deverão respeitar todos os padrões de segurança estabelecidos pela CAIXA.

17.30 Manutenções

17.30.1 A CONTRATADA deverá efetuar manutenções preventivas e/ou corretivas necessárias nos *softwares* e *hardwares* utilizados na operação, sendo que as manutenções de caráter corretivo deverão ser realizadas no prazo máximo de 6h (seis horas) corridas, a contar da identificação do problema, quando houver comprometimento na realização dos atendimentos aos clientes da CAIXA.

17.30.2 As manutenções preventivas deverão ser realizadas, preferencialmente, fora do horário de atendimento.

17.31 Plano de Continuidade de Negócios – PCN

17.31.1 Plano de Continuidade de Negócios é o documento que descreve as estratégias e os procedimentos a serem utilizados em caso de incidentes, visando mitigar os riscos de indisponibilidade dos processos de modo a permitir que a organização mantenha suas atividades críticas dentro dos critérios estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviços (ANS) definidos entre as partes em termos da disponibilidade dos serviços contratados.

17.31.2 Relatórios de Teste são os documentos elaborados após a realização de um teste que visa avaliar a efetividade dos PCN de modo a produzir os resultados quando forem colocados em prática.

17.31.3 O PCN da CONTRATADA deverá conter no mínimo:

17.31.3.1 O objetivo para o qual o PCN se aplica, isto é, qual a abrangência de sua aplicação em relação a interrupções devido a falhas provocadas por pessoas, sistemas, processos ou eventos externos que possam interromper ou afetar significativamente os serviços contratados;

17.31.3.2 Os processos ou serviços atendidos pelo PCN, contendo uma descrição resumida das principais atividades desenvolvidas em casa processo/serviço;

17.31.3.3 Os responsáveis pela ativação dos PCN definindo quem deve acionar o plano e o momento ou situação em que eles serão ativados;

17.31.3.4 As estratégias adotadas para reduzir o impacto nos processos críticos afetados por incidentes que devido a falhas ou indisponibilidade de recursos corporativos (pessoas, processos, equipamentos e sistemas) ou de terceiros que definem a forma pela qual serão mantidos os serviços nos níveis acordados diante de incidentes de qualquer natureza que impossibilite a prestação dos serviços contratados;

17.31.3.5 As premissas para seu funcionamento contemplam a descrição dos recursos necessários a sua operacionalização, tais como: equipamentos, infraestrutura predial e tecnológica e materiais de escritório de acordo com as estratégias de continuidade definidas no item 16.31.3.4;

17.31.3.6 A periodicidade em que os PCN devem ser testados e atualizados, sendo no mínimo semestral;

17.31.3.7 As condições para ativação do PCN, isto é, as circunstâncias em que as estratégias definidas no item 16.31.3.4 devem ser acionadas com a definição dos respectivos responsáveis pelo acionamento e coordenação das ações emergenciais;

17.31.3.8 Os procedimentos a serem adotados antes, durante e depois da ocorrência de um incidente que possa interromper a prestação dos serviços contratados, descritos de forma detalhada contendo pelo menos:

17.31.3.8.1 Lista numerada e seqüencial em ordem cronológica das ações onde estejam definidos os passos a serem seguidos para a execução das tarefas em caso de incidente.

17.31.3.8.2 Os recursos necessários para que o PCN esteja operacional quando da sua ativação em termos de equipamentos, infraestrutura predial e tecnológica, materiais de escritório, fluxo de comunicação, etc.

17.31.3.8.3 Fluxo de comunicação onde devem estar listadas as pessoas (nome e telefone – fixo e celular) que tenham interveniência nas ações, sejam elas pertencentes à CONTRATADA, à CAIXA ou qualquer outro interveniente (órgãos) públicos e imprensa, por exemplo).

17.31.3.9 A CONTRATADA deverá apresentar ao CAIXA, pelo menos um Plano de Continuidade de Negócio (PCN) de acordo com o item 16.31.3 deste Documento, em até 30 dias corridos contados a partir da assinatura do contrato. A partir deste prazo, o plano deve ser disponibilizado ao representante do CAIXA, sempre que for solicitado.

17.31.3.10 O PCN da CONTRATADA será avaliado pelo CAIXA, dentro do prazo máximo de 30 dias corridos, de acordo com a adequação dos itens obrigatórios descritos nos itens 16.31.3.1 a 16.31.3.8 deste Documento.

17.31.3.11 O CAIXA enviará a CONTRATADA um relatório de avaliação do PCN descrevendo os itens considerados em não conformidade contendo as recomendações de melhoria para cada um dos itens apontados.

17.31.3.12 A partir do recebimento do relatório, citado no item 16.31.3.11, a CONTRATADA terá mais 30 (trinta) dias corridos, para providenciar a readequação do PCN, conforme solicitação da CAIXA.

17.31.4 Os Relatórios de Testes da CONTRATADA devem conter no mínimo:

17.31.4.1 A identificação do teste que está sendo realizado, informando o nome do PCN testado, a estratégia adotada, a data de realização e a área responsável pelo teste.

17.31.4.2 O objetivo do teste em relação à abrangência (escopo) do teste.

17.31.4.3 A descrição dos principais fatos ocorridos durante o teste, preferencialmente na ordem em que ocorreram e a informação de hora de início e de fim do teste.

17.31.4.4 Os critérios para avaliação do Teste do PCN em termos do tempo máximo esperado para a retomada dos serviços a partir do acionamento do PCN e o desempenho mínimo esperado com a utilização dos recursos alternativos durante o período em que durar a contingência.

17.31.4.5 A descrição do Resultado do Teste considerando sua efetividade ao se comparar os critérios esperados definidos no item 16.31.4.4.

17.31.4.6 As medidas corretivas a serem adotadas para sanar os eventuais problemas observados durante o teste, bem como a definição dos responsáveis e os prazos para atendimento da recomendação.

17.31.4.7 Identificação e assinatura do responsável pelo teste.

18 DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 A CAIXA poderá realizar testes de novas estratégias de cobrança administrativa durante a vigência do contrato, de comum acordo com a CONTRATADA.

CAIXA

Proc. 7068.01.5565.03/2013	
Fls.	Rubrica

ANEXO II

ACORDO DE NÍVEL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1 O acordo de nível de serviço deverá contemplar os seguintes indicadores:

1.1 **Do volume de contatos efetivos**

1.1.1 Volume de contatos efetivos é a relação entre a quantidade de contatos efetivados pela CONTRATADA e a quantidade de clientes disponibilizados para a cobrança por telefone ("telecobrança") pela CAIXA, no mês de referência.

1.1.1.1. Para mensuração deste indicador não serão considerados os contratos que não possam ser cobrados pela CONTRATADA, por deliberação da CAIXA e/ou cumprimento da política interna de cobrança, expressa por meio das réguas de cobrança.

1.1.2 Será aplicada a penalidade de advertência quando a CONTRATADA atingir percentual inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) da meta mínima mensal para o volume dos contatos efetivos estimados (400 contatos dia/PA) x 300 PA.

1.1.3 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Volume de Contatos Efetivos", conforme subitem 1.1.2, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Falha em atingir a meta mínima mensal para o volume de contatos efetivos.	Penalidade
1	Atingimento de 80 (oitenta) a 85% (oitenta e cinco por cento), exclusive, da meta mensal.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	Atingimento de 70 (setenta) a 80% (oitenta por cento), exclusive, da meta mensal.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	Atingimento de 60 (sessenta) a 70% (setenta por cento), exclusive, da meta mensal.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

4	Atingimento inferior a 60% (sessenta por cento), exclusive, da meta mensal.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.2 **Da indisponibilidade do atendimento ativo e receptivo**

1.2.1 O atendimento ativo deverá ser realizado de segunda a sexta-feira no horário de 8 (oito) às 21h (vinte e uma horas) e aos sábados no horário de 10 (dez) ás 16h (dezesseis horas), exceto domingos e feriados nacionais e o atendimento receptivo deve estar disponível, no mínimo, 12h/d (doze horas por dia), entre 8 (oito) e 20h (vinte horas), exceto domingos e feriados nacionais.

1.2.2 A indisponibilidade diária do atendimento ativo e receptivo será obtida pela soma dos períodos em que o sistema de atendimento ativo e receptivo esteve inoperante no dia de referência.

1.2.3 O percentual mensal de indisponibilidade do atendimento ativo e receptivo é obtido pela divisão do somatório das indisponibilidades diárias pelo tempo total logado no mês, no intervalo de 1 (um) mês.

1.2.4 Será aplicada a penalidade de advertência quando o percentual mensal de indisponibilidade do atendimento ativo e receptivo, no mês de referência, for superior a 2,7% (dois vírgula sete por cento).

1.2.5 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Indisponibilidade diária do atendimento ativo e receptivo", conforme subitem 1.2.4, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	**Percentual mensal de indisponibilidade do atendimento ativo e receptivo.**	**Penalidade**
1	De 2,7% (dois vírgula sete por cento), exclusive, a 3,7% (três vírgula sete por cento), inclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	De 3,7% (três vírgula sete por cento), exclusive, a 4,7% (quatro vírgula sete por cento), inclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 4,7% (quatro vírgula sete por cento), exclusive, a 5,7% (cinco vírgula sete por cento), inclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

4	Acima de 5,7% (cinco vírgula sete por cento), exclusive.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.3 **Do abandono da ligação no atendimento receptivo**

1.3.1 Abandono da ligação é a tentativa de contato pelo cliente, registrada no sistema receptivo, em que o atendimento não é efetivado.

1.3.2 O percentual diário de abandono da ligação é obtido pela divisão da quantidade de ligações abandonadas pela quantidade de ligações registradas no sistema receptivo, no intervalo de 1d (um dia).

1.3.3 Será aplicada a penalidade de advertência quando o percentual de abandono de ligações no canal de receptivo, no dia de referência, for superior a 3% (três por cento).

1.3.4 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Abandono de ligação no atendimento receptivo", conforme subitem 1.3.3, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual diário de abandono da ligação no atendimento receptivo	Penalidade
1	De 3% (três por cento), exclusive, a 7% (sete por cento), inclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	De 7% (sete por cento), exclusive, a 12% (doze por cento), inclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 12% (doze por cento), exclusive, a 18% (dezoito por cento), inclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
4	Acima de 18% (dezoito por cento), exclusive.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.4 **Do tempo médio de espera até o atendimento pelo operador (Receptivo)**

1.4.1 O tempo de espera no atendimento receptivo não deverá ultrapassar 20 segundos.

1.4.2 O tempo médio de espera no atendimento receptivo será obtido pela divisão do somatório do tempo de espera de todas as ligações recebidas pela quantidade total de ligações recebidas, no intervalo de 1d (um dia).

1.4.3 O percentual diário de chamadas atendidas em até 20 segundos deverá ser igual ou maior a 80% (oitenta por cento) do total das ligações recebidas.

1.4.4 O percentual diário de chamadas atendidas em até 20 segundos será obtido pela divisão do total de ligações atendidas em até 20 segundos pelo total de ligações recebidas, no intervalo de 1d (um dia).

1.4.5 Será aplicada a penalidade de advertência quando o percentual diário de chamadas atendidas em até 20 segundos, no dia de referência, for inferior a 80% (oitenta por cento).

1.4.6 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Tempo médio de espera até o atendimento pelo operador (Receptivo)", conforme subitem 1.4.5, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual diário de chamadas atendidas em até 20 segundos	Penalidade
1	De 70% (setenta por cento), inclusive, a 80% (oitenta por cento), exclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	De 60% (sessenta por cento), inclusive, a 70% (setenta por cento), exclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 50% (cinqüenta por cento), inclusive, a 60% (sessenta por cento), exclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
4	Abaixo de 50% (cinqüenta por cento).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.5 **Do tempo falando**

1.5.1 O tempo falando é a relação entre o tempo que o operador permanece falando com o cliente e o tempo logado, a partir do atendimento da ligação.

1.5.2 O percentual diário do tempo falando é obtido pela divisão do tempo que o operador permanece falando pelo tempo total logado, no intervalo de 1d (um dia).

1.5.3 Será aplicada a penalidade de **advertência** quando o percentual do tempo falando, no dia de referência, for inferior a 70% (setenta por cento).

1.5.4 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Tempo falando", conforme subitem 1.5.3, a CAIXA aplicará a penalidade de **multa**, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual diário do tempo falando	Penalidade
1	De 60% (sessenta por cento), inclusive, a 70% (setenta por cento), exclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	De 50% (cinqüenta por cento), inclusive, a 60% (sessenta por cento), exclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 40% (quarenta por cento), inclusive, a 50% (cinqüenta por cento), exclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
4	Abaixo de 40% (quarenta por cento).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.6 **Do tempo produtivo da posição de atendimento (PA)**

1.6.1 O tempo produtivo de cada posição de atendimento (PA) compreende o tempo que o operador permanece logado excluindo as pausas realizadas durante o turno de trabalho.

1.6.2 O tempo produtivo de cada posição de atendimento (PA) deverá ser de 680 (seiscentos e oitenta) minutos, no intervalo de 1d (um dia).

1.6.3 A média diária do tempo produtivo das posições de atendimento (PA) é obtida pela divisão do somatório do tempo que os operadores permanecem logados pelo número total de posições de atendimento (PA), em funcionamento nos turnos de trabalho, no intervalo de 1d (um dia).

1.6.4 O percentual mensal do tempo produtivo é obtido pela divisão da média mensal do tempo produtivo pelo tempo produtivo total, no intervalo de 1 (um) mês.

1.6.5 Será aplicado percentual de decréscimo ao faturamento quando o percentual mensal do tempo produtivo das posições de atendimento (PA), no mês de referência, for inferior a 95% (noventa e cinco por cento), conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual mensal do tempo produtivo das posições de atendimento (PA)	Percentual de decréscimo
1	De 90% (noventa por cento), inclusive, a 95% (noventa e cinco por cento), exclusive.	Decréscimo de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

2	De 85% (oitenta e cinco por cento), inclusive, a 90% (noventa por cento), exclusive.	Decréscimo de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 80% (oitenta por cento), inclusive, a 85% (oitenta e cinco por cento), exclusive.	Decréscimo de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
4	Abaixo de 80% (oitenta por cento).	Decréscimo de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.7 **Do número de promessas por contato com pessoa certa (CPC)**

1.7.1 O número de promessas por contato com pessoa certa (CPC) é a quantidade de promessas de pagamento realizadas pelos clientes, nos atendimentos ativo e receptivo.

1.7.2 O percentual mensal do número de promessas por contato com pessoa certa (CPC) é obtido pela divisão da quantidade de promessas de pagamento pela quantidade de contatos com pessoa certa, no intervalo de 1 (um) mês.

1.7.3 Será aplicada a penalidade de advertência quando o percentual do número de promessas por contato com pessoa certa (CPC), no mês de referência, for inferior a 60% (sessenta por cento).

1.7.4 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Número de promessas por contato com pessoa certa (CPC)", conforme subitem 1.7.3, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual mensal do número de promessas por contato com pessoa certa	Penalidade
1	De 50% (cinqüenta por cento), inclusive, a 60% (sessenta por cento), exclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	De 40% (quarenta por cento), inclusive, a 50% (cinqüenta por cento), exclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 30% (trinta por cento), inclusive, a 40% (quarenta por cento), exclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

4	Abaixo de 30% (trinta por cento).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.8 **Do número de contatos com pessoa certa (CPC)**

1.8.1 O número de contatos com pessoa certa (CPC) é a quantidade de contatos que são realizados com o titular do contrato que se encontra em cobrança, por posição de atendimento (PA).

1.8.2 O percentual mensal do número de contatos com pessoa certa (CPC) é obtido pela divisão do somatório da quantidade de contatos com pessoa certa pelo somatório dos contatos realizados, no intervalo de 1 (um) mês.

1.8.3 Será aplicada a penalidade de advertência quando o percentual mensal do número de contatos com pessoa certa (CPC), no mês de referência, for inferior a 45% (quarenta e cinco por cento).

1.8.4 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Número de contatos com pessoa certa (CPC)", conforme subitem 1.8.3, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual mensal do número de contatos com pessoa certa	Penalidade
1	De 35% (trinta e cinco por cento), inclusive, a 45% (quarenta e cinco por cento), exclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	De 25% (vinte e cinco por cento), inclusive, a 35% (trinta e cinco por cento), exclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 15% (quinze por cento), inclusive, a 25% (vinte e cinco por cento), exclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
4	Abaixo de 15% (quinze por cento).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.9 **Inoperância em uma das Centrais de Atendimento/Contingência**

1.9.1 Em caso de inoperância de uma das Centrais de Atendimento, a outra central deverá absorver, além da sua demanda, no mínimo 50% (cinqüenta por cento) da operação da Central que não estiver operando.

1.9.2 Será aplicada a penalidade de advertência quando não ocorrer a transferência das ligações de uma Central para outra ou quando o volume transferido for menor que 50% (cinqüenta por cento).

1.9.3 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador Inoperância em uma das Centrais de Atendimento/Contingência, conforme item 1.9.2, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual de transferência de ligações	Penalidade
1	Transferência de 40% (quarenta por cento), inclusive, a 50% (cinqüenta por cento) das ligações, exclusive.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	Transferência de 25% (vinte e cinco por cento), inclusive, a 40% (quarenta por cento) das ligações, exclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	Transferência de até 25% (vinte e cinco por cento) das ligações, exclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.10 Para acompanhamento e controle, a CONTRATADA deverá encaminhar, diariamente, relatório com os indicadores 1.3, 1.4 e 1.5 e, mensalmente, relatório com os indicadores 1.1, 1.2, 1.6, 1.7 e 1.8.

1.10.1 Para acompanhamento e controle do indicador Inoperância em uma das Centrais de Atendimento/Contingência, a CONTRATADA deverá encaminhar relatórios diários a cada situação de contingência verificada.

2 Das reclamações de clientes registradas junto à CAIXA (SIOUV, SAC, etc) e Órgãos Reguladores (BACEN, PROCON, etc), por motivo de atendimento inadequado

2.1 As reclamações de clientes registradas junto à CAIXA e Órgãos Reguladores, por motivo de atendimento inadequado, serão avaliadas pela CAIXA, inclusive com a escuta da respectiva gravação do atendimento.

2.2 Uma vez constatada a procedência da denúncia e com o intuito de implementar ações corretiva, preventiva e de melhoria da qualidade do atendimento ao cliente, a CONTRATADA será comunicada pela CAIXA, devendo observar a Escala Pedagógica abaixo:

MAU PROCEDIMENTO	Advertência Escrita	Advertência Escrita	Suspensão 1 dia	Suspensão 2 dias	Suspensão 3 dias	Afastamento da Operação CAIXA
Repasse de informações incorretas ao cliente	X	X	X	X		X
Uso indevido de informações cadastrais e sistema de atendimento	X	X	X	X		X
Descumprimento de procedimentos de segurança	X	X	X	X	X	X
Demonstrar má conduta no atendimento das ligações	X	X	X	X		X
Utilização de palavras grosseiras no atendimento					X	X
Utilização de palavras de baixo calão direcionadas ao cliente						X

2.2.1 A escala acima seguirá progressivamente ainda que os atos faltosos sejam cometidos alternadamente, ou seja, não será necessário seguir a escala para cada ato faltoso.

2.3 A CONTRATADA deverá, a cada 3 (três) meses, afastar os operadores que permanecerem por 3 (três) meses consecutivos no quarto quartil da avaliação de desempenho mensal.

2.4 Para acompanhamento e controle, a CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente o resultado da avaliação de desempenho de todos os operadores que atuaram na operação CAIXA no período de apuração que deu origem à respectiva avaliação.

2.5 Será aplicada a penalidade de advertência a cada ocorrência de mau procedimento verificada em que não for cumprida a Escala Pedagógica descrita no item 2.2.

3 Dos níveis de severidade

3.1 A primeira penalidade de advertência prevista neste Acordo de Nível de Prestação de Serviço será precedida de 2 (duas) notificações.

3.2 Após a aplicação da(s) penalidade(s) prevista(s) para os níveis de severidade 1, 2, 3 e 4 é facultado à CONTRATADA solicitar à CAIXA a revisão dessa(s) penalidade(s), mediante apresentação de justificativa, no prazo máximo 5 (cinco) dias úteis, a partir do pagamento da fatura.

3.2.1 Caso a solicitação seja deferida pela CAIXA, o ajuste será realizado na fatura seguinte.

3.3 Ocorrendo a aplicação de uma ou mais multas, os valores serão calculados de forma acumulativa.

3.4 A não entrega dos relatórios previstos nos itens 1.10, 1.10.1 e 2.4 ensejarão o não pagamento da fatura referente ao mês avaliado, contando-se o prazo de pagamento da data de sua apresentação.

CAIXA

Proc. 7068.01.5565.03/2013	
Fls.	Rubrica

ANEXO III
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

DATA		PERÍODO				
ÓRGÃO AVALIADOR						
NOME	GESTOR RESPONSÁVEL			MATRÍCULA		
RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA						
INDICADORES	**DESCRIÇÃO**	**RARAMENTE**	**ALGUMAS VEZES**	**FREQÜEN-TEMENTE**	**MUITO FREQÜEN-TEMENTE**	**PONTUAÇÃO DO INDICADOR**
PONTUAÇÃO (*)		1 ponto	4 pontos	7 pontos	10 pontos	
CUMPRIMENTO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	Cumpre as metas estabelecidas no acordo de nível de serviço (ANEXO III).					
QUALIDADE NO ATENDIMENTO	Utiliza profissionais com capacitação técnica, habilidade de argumentação e convencimento, comunicação e atitudes necessárias à realização da telecobrança aos clientes da CAIXA.					
SEGURANÇA FÍSICA	Mantém nível de segurança das instalações.					
SEGURANÇA LÓGICA	Mantém a segurança e sigilo das informações disponibilizadas pela CAIXA, bem como as obtidas por meio da prestação do serviço.					
INSTALAÇÕES	As instalações da CONTRATADA possuem condições ideais para prestação do serviço (mobiliários, temperatura, umidade, luminosidade, ergonomia).					
CAPACITAÇÃO	Provê treinamentos na admissão dos empregados e reciclagens.					
GERÊNCIA, COORDENAÇÃO E	Atua com autonomia, segurança, iniciativa,					

SUPERVISÃO	criatividade, liderança e outras qualidades inerentes ao bom gerenciamento e supervisão.					
PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLE	Apresenta capacidade de planejamento, organização e controle na execução dos serviços prestados.					
INFORMAÇÕES	Emite relatórios no padrão e periodicidade definidos pela CAIXA.					
MÉDIA FINAL – INDICADORES DE DESEMPENHO (**)						

(*) A pontuação será atribuída com base na freqüência em que a CONTRATADA cumpre os indicadores, no mês de referência.

(**) A pontuação Média Final dos Indicadores de Desempenho será calculada pela somatória dos pontos atribuídos para cada indicador, dividido pelo total de indicadores.

CONTRATO SEGMENTO COMERCIAL

CONTRATO N.º 6471/2014, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO, DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA LIDERANÇA SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM COBRANÇAS LTDA.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, e Decreto nº 66.303, de 06/03/1970, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 6.473, de 5/06/2008, por intermédio de sua Gerência de Filial Logística em Brasília - GILOG/BR, CNPJ (MF) nº 00.360.305/2660-58, situada na SEPN 512, Conj. "C", lote 9/10, Centro Empresarial José Alencar Gomes da Silva, 4º Andar, Asa Norte, Brasília – DF, CEP 70.760-501 neste ato representada pela Coordenadora da GILOG/BR – Contratação **Heloisa Pereira Menezes**, portadora da cédula de identidade RG nº. 8.401.980-3 SSP/SP e inscrita no CPF sob o nº. 048.876.498-00, daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa **LIDERANÇA SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM COBRANÇAS LTDA**, inscrita no CNPJ (MF) sob o nº 59.937.524/0001-56, com sede na Rua 7 de abril, 230 – 3º andar – República, São Paulo/SP – CEP: 01.044-000, neste ato representada por seu sócio administrador Antonio Carlos Biagis portador da cédula de identidade RG nº. 15.947.890-X SSP/SP e inscrito no CPF sob o nº. 085.320.248-66, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do Sr. José Eduardo Ferreira de Resende, Gerente de Filial da Gerência de Filial Logística em Brasília - GILOG/BR da CAIXA de 28/10/2014, constante do Processo Administrativo nº 7066.01.5741.0/2013, Credenciamento nº 5741/7066-2013, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos e à ficha de opção apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 8.666/93, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de cobrança administrativa, incluindo renegociação, de operações de crédito próprio e de terceiros administrados pela CAIXA, nas regiões de abrangência definidas para cada Item, conforme relação constante do Anexo IX, de acordo com os critérios, termos e

condições estabelecidas neste instrumento e seus Anexos, que o integram e complementam – **ITEM I – Região 1 – Comercial.**

Parágrafo Único - A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo I, que integra(m) e complementa(m) este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I. executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

II. recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de freqüência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

III. manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

IV. dar sempre como conferidos e perfeitos os serviços prestados, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

V. substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;

VI. diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;

VII. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

VIII. prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;

IX. diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

X. pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência da nota fiscal/fatura;

XI. assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

XII. agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

XIII. indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

XIV. respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da "Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego";

XV. atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

XVI. assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

XVII. fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

XVIII. informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

XIX. manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;

XX. obedecer às normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XXI. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIII. orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;

XXIV. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXV. fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar "e-mail", sendo vedada a utilização da conta de "e-mail" da CAIXA;

XXVI. prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXVII. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do volume inicial atualizado deste contrato;

XXVIII. manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;

XXIX. manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;

XXX. manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXXI. não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXXII. assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

XXXIII. diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;

XXXIV. observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA ESPECÍFICAS AO OBJETO

São obrigações da CONTRATADA específicas ao objeto, além das previstas neste contrato e anexos:

I. prestar ao devedor cliente CAIXA, quando necessário, as devidas informações e orientações relativas à cobrança que estiver sendo efetuada;

II. realizar a cobrança por fone, correspondência convencional, correspondência eletrônica, SMS, mensagem de voz, in loco e quaisquer outros meios legais possíveis, sem qualquer custo adicional para a CAIXA.

III. manter, adequadamente, os documentos relativos aos contratos que lhe forem confiados por força da presente contratação, ordenando-os no padrão especificado pela CAIXA, ficando obrigada a ressarcir a CAIXA pela totalidade dos créditos, acrescidos dos encargos correspondentes, custas judiciais ou qualquer outro desembolso efetuado pela CAIXA, por motivo de dano ou extravio destes;

IV. enviar mediante solicitação da CAIXA, ou quando do término do prazo de disponibilização dos contratos, os documentos relativos aos créditos cobrados e/ou em cobrança em seu poder;

V. emitir Avisos de Cobrança conforme diretrizes, leiautes e prazos a serem definidos pela CAIXA, enviando-os para os endereços dos devedores, bem como acompanhar e controlar o retorno desses;

VI. emitir, sem quaisquer ônus para a CAIXA ou seus devedores, os documentos necessários aos pagamentos dos valores relativos aos contratos disponibilizados, inclusive segundas vias, quando for o caso;

VII. prestar atendimento aos clientes, negociando a forma de pagamento dos valores devidos, obedecendo aos critérios definidos pela CAIXA e observando o preenchimento do Formulário de Atendimento ou outro documento/meio disponibilizado pela CAIXA para tal finalidade;

VIII. adequar o seu sistema de processamento de dados, bem como instalar os recursos computacionais porventura fornecidos pela CAIXA, padronizando-o com os procedimentos e leiautes adotados pela CAIXA, bem como proceder às atualizações quando necessárias;

IX. providenciar, para o acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA, sem ônus para esta, contratação de operadora(s) de internet e plataforma WEB;

X. providenciar toda a documentação necessária ao acesso aos sistemas corporativos CAIXA;

XI. efetuar a cobrança e proposta de renegociação dos créditos disponibilizados conforme as diretrizes estabelecidas pela CAIXA;

XII. observar as normas que regem o Sistema Financeiro Nacional e legislação vigente, bem como as modalidades de cobrança e renegociações autorizadas pela CAIXA para os contratos;

XIII. gerar e encaminhar à CAIXA, dentro dos prazos estipulados, todos os relatórios especificados por esta, bem como as demais informações solicitadas pela CAIXA, em especial para atendimento das solicitações de Órgãos Externos de Fiscalização, Poder Judiciário ou outros entes externos ou áreas internas;

XIV. prestar informações à CAIXA, na forma e oportunidade em que forem solicitadas, acerca das providências adotadas na cobrança de cada contrato, relatando, inclusive, as causas do insucesso no contato com o cliente, da inadimplência e as possíveis ações saneadoras;

XV. cumprir as metas e prazos estabelecidos pela CAIXA, sem quaisquer custos adicionais para a CAIXA;

XVI. encaminhar à CAIXA, na periodicidade definida no Termo de Referência, arquivo com as atualizações da base cadastral, tais como alteração do endereço de correspondência, telefone de contato do devedor, e-mail, bem como informar outras divergências entre os dados registrados e os dados constatados ou efetuar a inclusão nos sistemas CAIXA;

XVII. comunicar imediata e tempestivamente à CAIXA, por escrito, a existência de impedimento de ordem técnica ou legal em prestar o serviço de cobrança relativo a algum crédito que venha a ser disponibilizado;

XVIII. guardar sigilo sobre toda e qualquer informação que vier a ter conhecimento em virtude do desempenho do presente mandato;

XIX. utilizar corretamente os parâmetros de renegociação, sempre em conformidade com o estabelecido pela CAIXA, ficando a CONTRATADA sujeita ao ressarcimento por eventuais diferenças ou prejuízos decorrentes de sua atuação direta ou indireta;

XX. manter em arquivo toda a documentação concernente às propostas de renegociações, para efeito de auditoria pela CAIXA, Banco Central do Brasil e Tribunal de Contas da União;

XXI. cadastrar nos sistemas indicados pela CAIXA os procedimentos de cobrança e renegociação adotados para cada contrato;

XXII. cumprir as disposições contidas no Termo de Referência constante do Edital;

XXIII. manter convênios de localização de telefones e endereços que permitam a localização de clientes em qualquer parte do território nacional;

XXIV. executar perfeitamente os serviços contratados, por meio de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, dentro dos prazos ajustados, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância;

XXV. dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto e indireto;

XXVI. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

XXVII. prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CAIXA, cujas reclamações obriga-se a atender prontamente;

XXVIII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pela CAIXA, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIX. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXX. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à execução dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXXI. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, inclusive quando houver necessidade de acréscimo em função de contratos oriundos de novas Agências da CAIXA localizadas na região de abrangência deste contrato;

XXXII. manter escritório ou sede, localizado em qualquer município em âmbito nacional, o qual deverá dispor de instalações físicas adequadas, pessoal e infraestrutura, na forma definida no Termo de Referência, para viabilizar o pronto atendimento às solicitações da CAIXA, devendo comprovar essa condição em até 30 dias a partir da assinatura do contrato;

XXXIII. comunicar à CAIXA qualquer alteração de endereço, telefone e outros dados da CONTRATADA, inclusive quanto ao escritório de que trata o inciso anterior;

XXXIV. manter equipe de *Back Office*/retaguarda com controle/acompanhamento eletrônico para emissão de boletos e outros documentos necessários e para realizar atividades complementares aos contatos mantidos pelos cobradores;

XXXV. manter, durante a vigência do contrato, sem custo adicional para a CAIXA, linhas telefônicas exclusivas para atendimentos a clientes da CAIXA, incluindo discagem direta gratuita (0800), e divulgá-los em site próprio, nos contatos e em correspondências/SMS que enviar aos clientes;

XXXVI. todos os contatos telefônicos efetuados pela CONTRATADA com os clientes deverão ser obrigatoriamente gravados em meio magnético e guardados por, no mínimo, 5 (cinco) anos, e fornecidos à CAIXA sempre que solicitado, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis;

XXXVII. comunicar à CAIXA, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, toda e qualquer alteração societária ou no objeto social da empresa, ocorrida durante a vigência do contrato de prestação de serviços de que trata o presente edital, sob pena de rescisão contratual;

XXXVIII. o preposto deverá comparecer nas reuniões periódicas definidas pela CONTRATANTE, as quais poderão ocorrer até 12 (doze) vezes durante cada ano de vigência do contrato;

XXXIX. enviar à CAIXA, na periodicidade definida no Termo de Referência, arquivo retorno analítico, contendo todos os contratos disponibilizados para cobrança, discriminados por lote, conforme *layout* definido pela CONTRATANTE, descrevendo as ações de cobrança realizadas e pontuando os contratos para os quais não houve ação de cobrança, sob pena de suspensão da distribuição de novos contratos para cobrança, assim como a suspensão do pagamento da remuneração à CONTRATADA, até que se restabeleça a rotina aqui descrita;

XL. realizar pilotos, a serem definidos pela CAIXA, para testar novas estratégias de cobrança administrativa;

XLI. prover empregados com capacitação diferenciada para tratamento individualizado de classes de clientes, como por exemplo para o segmento de Pessoa Jurídica;

XLII. A CAIXA poderá realizar testes de novas estratégias de cobrança administrativa durante a vigência do contrato, de comum acordo com a CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São também responsabilidades da CONTRATADA:

I. todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposo, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA;

II. qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III. quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a CAIXA, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Segundo - O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF, \text{ onde:}$$

VAT = valor atualizado

VIN = valor inicial

IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)

IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

Parágrafo Terceiro - A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA
A CAIXA obriga-se a:

I. indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;
II. notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;

III. efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.

IV. indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.

V. exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS
Pelos serviços prestados, a CONTRATADA receberá, a título de remuneração mensal, percentual de êxito definido por faixa de atraso, etapa e tipo de crédito, incidente sobre os valores efetivamente recebidos pela CAIXA na vigência do lote, conforme quadro a seguir.

Etapa, Fase e Percentual de remuneração

Etapa de Cobrança	fases de Cobrança	% remuneração sobre o montante recebido até o limite de superação da meta em 19,99% (sobre a meta)
I	1	5,0
	2	3,0
II	3	7,0
	4	5,0
III	5	9,0
	6	7,0
IV	7	11,0
	8	9,0
V (*)	9	13,0
VI (*)	10	14,0

(*) Distribuição em Campanhas

I. A definição da(s) faixa(s) de atraso que compõe(m) cada fase de cobrança é atribuição exclusiva da CONTRATANTE, será divulgada previamente à atuação da CONTRATADA e está sujeita a ajustes, a critério da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA poderá, ainda, perceber remuneração diferenciada decorrente da apuração da Avaliação de Desempenho (taxas de performance), após o encerramento da vigência de cada lote, caso seja constatada superação das metas definidas para as Etapas de Cobrança.

Parágrafo Segundo - As taxas de performance serão taxas de remuneração diferenciadas, pagas somente se houver superação da meta e de forma escalonada sobre o montante que extrapolar a meta, em dois níveis.

I. Para tanto, mensalmente será apurada a remuneração utilizando-se as taxas normais de cada etapa/fase, conforme quadro "Etapa, Fase e Percentual de remuneração" e, após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho alcançado pela CONTRATADA para cálculo da taxa de performance, se for o caso.

II. A taxa de performance será apurada em dois níveis, escalonada conforme o grau de superação das metas, com recálculo da remuneração utilizando-se as taxas diferenciadas descritas no quadro a seguir e efetuando-se o pagamento da diferença em relação aos pagamentos já efetuados com base na taxa normal.

Quadro demonstrativo das Taxas de Remuneração Diferenciadas por Performance

Etapa de Cobrança	fases de cobrança	Taxa de Remuneração até o cumprimento de 114,99 % da meta	% de remuneração a ser aplicado sobre o montante que ultrapassar a meta entre 15% e 30%, inclusive (entre 115% e 130% da meta) (Tx 1° Nível)	% de remuneração a ser aplicado sobre o montante que ultrapassar a meta acima de 30% (acima de 130% da meta) (Tx 2° Nível)
I	1	5,0	7,0	9,0
	2	3,0		
II	3	7,0	8,0	10,0
	4	5,0		
III	5	9,0	10,0	11,5
	6	7,0		
IV	7	11,0	12,0	13,5
	8	9,0		
V (*)	9	13,0	14,0	15,0
VI (*)	10	14,0	15,0	16,0

(*) Etapas de Campanhas

III. A taxa de performance será aplicada somente sobre os valores que excederem a meta e escalonada conforme o nível de superação da meta, cujo detalhamento consta no Termo de Referência.

Parágrafo Terceiro - Será devida remuneração sobre os valores recebidos à vista pela CAIXA, oriundos de contratos renegociados pela CONTRATADA, com aplicação de taxa de performance se houver superação da meta pela CONTRATADA, nos termos aqui descritos.

I. Ainda, sobre o fluxo mensal gerado pelos pagamentos decorrentes de parcelamentos de créditos renegociados pela CONTRATADA, será devida remuneração no mesmo percentual da faixa de atraso em que se encontrava o crédito renegociado, sem aplicação de taxa de performance (taxa de remuneração diferenciada), limitado ao prazo máximo de 12 (doze) meses da data do parcelamento ou à vigência do contrato firmado entre a empresa de cobrança e a CAIXA, o que for menor.

Parágrafo Quarto - Os pagamentos efetuados nos contratos que forem objeto de exclusão da cobrança pela CAIXA, quando ocorridos durante a vigência do lote e anteriormente à exclusão da cobrança, também deverão ser remunerados à CONTRATADA.

Parágrafo Quinto - A apuração da remuneração de que trata a presente cláusula, dar-se-á mensalmente ou no mês subseqüente ao fechamento de cada lote disponibilizado, sendo que eventuais diferenças verificadas em favor da empresa serão pagas no mês subseqüente ao da apuração, observando que, no caso das taxas de performance, o pagamento será efetuado no mês subseqüente ao fechamento de cada lote.

I. A apuração mensal de que trata este item visa possibilitar:

a) o pagamento da remuneração devida nos casos dos recebimentos efetuados, ainda que o lote nos quais estes estejam inseridos não tenha sido finalizado;

b) o levantamento da remuneração devida nos casos em que não há a regularização dos contratos colocados em cobrança, observando que nestes casos a remuneração será efetuada quando do encerramento do lote.

Parágrafo Sexto - Caso a diferença seja a favor da CAIXA, o valor será deduzido da fatura a ser enviada para pagamento imediatamente após a apuração da diferença, ou logo que viável.

Parágrafo Sétimo - O volume médio mensal de operações em cobrança previstas no Edital será dividido igualitariamente entre as empresas inicialmente contratadas, nos primeiros 4 lotes, com margem de erro de 01% (um por cento), sendo prevista variação no percentual de distribuição a partir do 5° lote gerado, quando a distribuição passa a ser baseada na performance, conforme a "DISTRIBUIÇÃO DE OPERAÇÕES PARA COBRANÇA".

I Poderá também ocorrer variação, no percentual de operações distribuídas para cada empresa, na ocorrência de redução ou aumento no número de

empresas contratadas, cuja forma de definição da participação inicial de cada empresa no volume de operações para cobrança está descrita no Termo de Referência.

Parágrafo Oitavo - A remuneração mensal da CONTRATADA fica condicionada à correta apresentação do arquivo retorno, conforme consta na Cláusula Obrigações da Contratada.

CLÁUSULA SÉTIMA - CONSTITUIÇÃO DE METAS DE DESEMPENHO

Parágrafo Primeiro - A Meta de Desempenho será definida pela CAIXA previamente à atuação da CONTRATADA, nos termos definidos no Termo de Referência anexo a este contrato.

I A região de abrangência de cada Item está discriminada no Anexo IX.

II Fica estabelecido que a definição das metas de desempenho para as Etapas de Cobrança e para o conjunto de Etapas será atribuição exclusiva da CONTRATANTE, podendo ser ajustada a qualquer momento a critério da CAIXA.

III Os pesos atribuídos a cada Etapa poderão ser alterados em função da composição da carteira colocada em cobrança, com aviso prévio às CONTRATADAS, e entrará em vigor a partir do lote distribuído no mês seguinte à sua divulgação.

IV Na avaliação de desempenho, a meta estará validada para todos os efeitos contratuais se pelo menos 50% das empresas contratadas conseguirem cumpri-la.

Parágrafo Segundo - Uma vez divulgada a Meta Regional, esta somente será alterada a critério da CAIXA, não sendo adotada regra de redefinição mensal.

Parágrafo Terceiro - Quando a nova meta definida pela CAIXA para a Etapa for inferior à que estiver vigorando para a mesma Etapa, ela terá vigência a partir do lote com encerramento no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

Parágrafo Quarto - Quando a nova meta definida pela CAIXA para a Etapa for superior à que estiver vigorando para a mesma Etapa, ela terá vigência a partir do lote com início no mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

Parágrafo Quinto - A adoção de meta de desempenho calculada pela média da região (Média Regional) busca minimizar os efeitos conjunturais que possam afetar a economia local, tais como elevações da taxa de juros, sazonalidade na geração de renda e emprego, claramente evidenciado nas regiões cujas economias são baseadas em atividade agropecuária, turismo, dentre outras.

I Tais efeitos no cenário econômico são percebidos de forma diferenciada em cada região, podendo, consequentemente, influenciar na pré-disposição dos devedores em honrar seus compromissos, mesmo havendo ações de cobrança por parte das empresas contratadas, e refletir negativamente na performance das empresas.

II Desta forma, a adoção da meta de desempenho por Item e a possibilidade de adoção de nova meta calculada pela média regional buscará a minimização deste efeito junto às empresas contratadas, tornando factível o nível de performance exigido pela CAIXA quando comparado àquele que o mercado de fato consegue atingir, viabilizando a manutenção da prestação do serviço, apesar das diferenças existentes em cada região do país.

III O modelo de desempenho possibilita a adequação da necessidade da CAIXA à capacidade de atuação das empresas.

a) A estratégia de adoção da meta fixa para início das atividades e a possibilidade de adoção de percentual baseado na performance regional viabilizam o equilíbrio da relação contratual, permitindo a gestão da CAIXA sobre a atuação das empresas contratadas, com vistas ao gerenciamento do risco e à maximização dos resultados.

Parágrafo Sexto - A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA a Meta Fixa, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços para cada etapa de cobrança, bem como para o conjunto de etapas de cobrança, dentro da região de abrangência/segmento de cada Item.

CLÁUSULA OITAVA - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA EMPRESA CONTRATADA

Parágrafo Primeiro - As avaliações de desempenho serão realizadas mensal e bimestralmente, por região de abrangência de cada Item e as mesmas regras são adotadas para qualquer empresa contratada durante a vigência deste Credenciamento.

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA será avaliada pelo resultado de cada lote encerrado (mensalmente) e a cada dois meses pela média dos resultados dos lotes encerrados no período.

I A meta será definida para cada Etapa de Cobrança (faixa de atraso), bem como para o conjunto de Etapas I a IV em função de pesos definidos para cada etapa, conforme anexo deste contrato e descrição no Termo de Referência.

Parágrafo Terceiro - As etapas de cobrança são fixadas com base nas faixas de atraso previstas na régua de cobrança, definida pela CAIXA.

Parágrafo Quarto - Será efetuada a disponibilização de 01 (um) lote mensal para a CONTRATADA, que será composto pelos contratos repassados à cobrança ao longo do mês comercial, que poderá conter contratos em todas as etapas de cobrança e em todas as regiões definidas para o respectivo Item de atuação da CONTRATADA.

I O lote mensal permanecerá em cobrança pela CONTRATADA pelo prazo definido pela CAIXA e divulgado previamente ao início das atividades, podendo variar para cada produto, cliente, segmento ou outra segregação definida pela CAIXA.

II Nas Etapas V e VI, a vigência do lote e a meta serão definidas de acordo com campanhas periódicas de recuperação de créditos, informadas previamente pela CAIXA.

III O mês de apuração dos resultados corresponde ao mês imediatamente posterior ao encerramento da vigência do lote.

IV O desempenho será mensurado mensal e bimestralmente, neste caso tomando-se por base os valores acumulados de disponibilização final e de recebimento de cada dois lotes encerrados, sendo apurado pela razão direta entre o valor total recebido e o valor disponibilizado final (valor disponibilizado subtraídas as exclusões e deduções).

V No cálculo do desempenho deverão ser consideradas as prestações pagas até a data de encerramento do lote ou até a data da regularização do crédito colocado em cobrança, prevalecendo o que ocorrer primeiro, sempre dentro da vigência do lote.

VI Caso a CAIXA retire da cobrança terceirizada determinado contrato, este deixará de fazer parte do lote disponibilizado, a fim de evitar prejuízos para a empresa, sendo computado positivamente quando da mensuração do desempenho da CONTRATADA.
a) Os pagamentos registrados para o contrato durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança deverão ser computados na prestação de contas mensal sem prejuízos à CONTRATADA.

CLÁUSULA NONA – AÇÕES DECORRENTES DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Parágrafo Primeiro - Em caso de prorrogação de prazo contratual as ações decorrentes da avaliação de desempenho são cumulativas, observando-se, entretanto, que cada Notificação recebida pela CONTRATADA pelo descumprimento da meta terá validade de 03 (três) anos, perdendo seu efeito de penalidade ao completar 03 anos de sua emissão.

Parágrafo Segundo - Fica a critério da CAIXA a não prorrogação do contrato, caso seja identificado, a qualquer momento durante a vigência contratual, o não

cumprimento da meta de desempenho definida para o período ou o descumprimento de quaisquer outras Cláusulas Contratuais.

Parágrafo Terceiro - Em decorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da CAIXA, esta poderá, a qualquer momento, suspender temporariamente o envio das notificações decorrentes da avaliação de desempenho em um, mais de um ou em todos os ITENS/Regiões.

Parágrafo Quarto - A critério da CAIXA, esta suspensão do envio de notificações também poderá ocorrer em caso de:

I necessidade de reabrir ou de elaborar novo Edital de Credenciamento, pelo prazo que durar o processo de novas contratações;

II sobrevirem fatos imprevisíveis à CONTRATADA, que possam ser considerados catástrofe ou calamidade, que impeçam temporariamente da execução do objeto contratado.

Parágrafo Quinto - Esta suspensão, de que trata o parágrafo terceiro, poderá ser definitiva no caso de não haver empresas no cadastro de reserva e já estiver operando na região/segmento o número mínimo de empresas apurado.

Parágrafo Sexto - A Avaliação de Desempenho será realizada por Item, cuja região de abrangência consta detalhadamente no Anexo IX, e os respectivos parâmetros constam nos subitens seguintes.

Parágrafo Sétimo - A avaliação de desempenho será efetuada em relação aos serviços prestados pela CONTRATADA, para constatar o cumprimento da meta total, que será definida aplicando-se os pesos correspondentes a cada etapa de cobrança (faixa de atraso), conforme Tabela de Metas e Pesos por Etapa de Cobrança (anexo deste contrato) e descrição no Termo de Referência.

I Os 03 (três) primeiros lotes fechados, para cada empresa a partir de sua contratação, terão os resultados comunicados, mensalmente, à CONTRATADA, para acompanhamento e controle.

II A partir do encerramento do 4° (quarto) lote, os resultados apurados:

a) serão comunicados mensalmente à CONTRATADA;

b) ensejarão a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso da CONTRATADA não atingir, mensalmente (a cada lote encerrado), 70% da meta definida;

c) para a Empresa que cumprir no mínimo 70% da meta serão acumulados para apuração de média bimestral, cujo resultado culminará com envio de NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA que não atingir a meta definida para o período.

Parágrafo Oitavo - O desempenho será mensurado tomando-se por base os valores acumulados de disponibilização final e de recebimento, sendo apurado pela razão direta entre o valor total recebido e o valor disponibilizado (final), tanto no cálculo mensal quanto nas médias bimestrais.

Parágrafo Nono - A avaliação de desempenho será mantida por toda a vigência contratual, apurando-se o resultado mensal a cada lote encerrado para aplicação de rescisão contratual unilateral em caso de não atingimento de 70% da meta definida, bem como bimestralmente, considerando a média dos lotes encerrados no período, verificados até o último dia do mês anterior à apuração.

Parágrafo Décimo - A cada evento de descumprimento de meta na apuração bimestral de que trata a alínea "c" do inciso II do parágrafo sétimo, será enviada NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA.

Parágrafo Décimo Primeiro - Na avaliação bimestral, a CONTRATADA também receberá 0,5 (meio) ponto, como penalidade, sempre que, mesmo cumprindo a meta definida para o conjunto de Etapas, deixar de cumprir pelo menos:

a) 70% da meta definida para uma ou mais de uma Etapa de Cobrança;

I No segundo descumprimento de meta de uma ou mais de uma Etapa de cobrança, na avaliação bimestral, a CONTRATADA atingirá 01 (um) ponto e receberá NOTIFICAÇÃO pela reincidência do descumprimento.

Parágrafo Décimo Segundo - A CONTRATADA poderá acumular, no máximo, duas NOTIFICAÇÕES por descumprimento de meta para a mesma região/item.

Parágrafo Décimo Terceiro - Havendo o 3° descumprimento que acarretaria nova NOTIFICAÇÃO, nas formas descritas no parágrafo décimo, o contrato é rescindido unilateralmente, resguardado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

I Constatando-se o 3° descumprimento, o convênio é suspenso no sistema operacional para inibir a disponibilização de novos lotes, mantendo em cobrança pela empresa aqueles já distribuídos, até o final da vigência dos respectivos lotes ou da efetivação da rescisão unilateral, o que ocorrer primeiro.

Parágrafo Décimo Quarto - Durante a vigência contratual, incluídas as prorrogações, cada NOTIFICAÇÃO recebida pela CONTRATADA pelo descumprimento da meta terá validade de 03 (três) anos, perdendo seu efeito de penalidade ao completar 03 anos de sua apuração.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 18° (décimo oitavo) dia útil do mês subseqüente ao da efetiva prestação dos serviços,

mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A correspondente nota fiscal/fatura deve ser apresentada à CAIXA até o 10º (décimo) dia útil do mês subseqüente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

Parágrafo Segundo – Além das informações exigidas na legislação aplicável, a nota fiscal/fatura deve conter ainda:

a) a identificação completa da CAIXA, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

b) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Terceiro - A nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Quarto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Quinto - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Sexto - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo - Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito federal, estadual, municipal e do distrito federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Oitavo - Constatada a situação de irregularidade, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Nono - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo – O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV na data inicial
IDF = IGP-M/FGV na data final

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente contrato terá a duração de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei 8.666/93.

Parágrafo Primeiro - Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado descumprimento de meta de desempenho ou de quaisquer Cláusulas Contratuais, fica a critério da CAIXA a não prorrogação contratual.

Parágrafo Segundo - Reserva-se à CAIXA, presente a conveniência administrativa, a faculdade de rescisão contratual, mediante prévia comunicação a outra parte, com

antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem que disso resulte à outra parte direito à reclamação ou indenização pecuniária.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FISCALIZAÇÃO
No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.
Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I. todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II. as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. advertência;

II. multa;

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV. declaração de inidoneidade.

Parágrafo Primeiro - A advertência será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo para a CAIXA e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

Parágrafo Segundo – A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

I Pela aplicação da segunda penalidade de advertência pelo mesmo motivo no decorrer de um ano, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 2% (dois por cento) do valor total da remuneração do mês da ocorrência, podendo ser cobrada diretamente da CONTRATADA ou judicialmente.

II Ocorrendo atraso no repasse dos valores recebidos pela CONTRATADA, na hipótese prevista na alínea "a", inc. I, da Cláusula Quarta, haverá a incidência

de multa de 2% (dois por cento) e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor do repasse, devidamente corrigido pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas ou, caso este seja extinto, por aquele que vier a ser utilizado pelo BACEN nas operações de redesconto com os bancos comerciais.

III Se a CAIXA tiver de lançar mão da via judicial para haver da CONTRATADA os valores recebidos e não repassados, o montante será acrescido de multa contratual de 10% (dez por cento) e honorários advocatícios da ordem de 20% (vinte por cento), sem prejuízo de ensejar a imediata rescisão contratual com a aplicação das cominações cabíveis

Parágrafo Terceiro - As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, e, se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

Parágrafo Quarto - A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos poderá ser aplicada:

I) em casos de reincidências;

II) em casos de descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual.

Parágrafo Quinto – A penalidade de declaração de inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à CAIXA, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;

Parágrafo Sexto - As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

Parágrafo Sétimo – A aplicação das penalidades indicadas nesta cláusula será lançada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS ILÍCITOS PENAIS

As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na legislação aplicável, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivo de rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial:

a) o descumprimento total ou parcial, pela CONTRATADA, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

b) a transferência total ou parcial do presente contrato;

c) o cometimento reiterado de faltas ou falhas na prestação dos serviços;

d) a decretação de falência ou insolvência civil da CONTRATADA;

e) a dissolução da sociedade;

f) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CAIXA, prejudique a execução do contrato;

g) a lentidão no seu cumprimento, levando a CAIXA a presumir a não execução da prestação dos serviços contratados; e

h) demais motivos especificados no Art.° 78 da Lei n.° 8.666/93.

Parágrafo Segundo - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à CAIXA, que os executará por si ou por terceiros.

Parágrafo Terceiro - Caso a CAIXA não se utilize da prerrogativa de rescindir este contrato, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das notas fiscais/faturas, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA reconhece os direitos da CAIXA, no caso de rescisão administrativa, prevista no Art.° 77 da Lei n.° 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da dotação orçamentária na rubrica: 5303-20 (créditos próprios) - Desp.c/ Empresas Cobrança e 5605-38 (créditos de terceiros), compromisso n° 005284/2014-MZ.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA SUBCONTRATAÇÃO
É vedado à CONTRATADA a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS
As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

I. é facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.

II. a CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

III. em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;

IV. é vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato;

VI. a CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Distrito Federal, na cidade de Brasília.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02(duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Brasília/DF , 31 de Outubro de 2014
Local/data

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
Heloisa Pereira Menezes
Coordenadora
GILOG/BR – Contratação
RG: 8.401.980-3 SSP/SP
CPF: 048.876.498-00

LIDERANÇA SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM COBRANÇAS LTDA
Antonio Carlos Biagis
Sócio Administrador
RG: 15.947.890-x SSP/SP
CPF: 085.320.248-66

Testemunhas

Nome: Luisa Maia Carneiro da Cunha
Técnico Bancário Novo
Matr. 135.219-0
GI LOGÍSTICA/BR
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
CPF:

Nome: GUSTAVO ROBERTO ANTUNES
CPF: 187.113.048-47

Rua Marconi, 124 • 1º ao 6º andar • CEP 01047-000 • São Paulo
TABELIÃO DE NOTAS Telefone: (11) 3255-2611 • Fax: (11) 2174-6858
www.nonocartorio.com.br

Reconheço a(s) 01 firma(s) com valor econômico por semelhança de ANTONIO CARLOS BIAGIS, do que dou fé..

São Paulo/Capital, 04 de Novembro de 2014. Valor Recebido R$ 6,80
Em test° da verdade DENNI DIE ALI ANSAR TEP - Escr.aut.
"Válido somente com selo de autenticidade. Selos pagos por verba"
1165040036229860230

ANEXO DO CONTRATO Nº 6471/2014

TABELA DE METAS E PESOS POR ETAPA DE COBRANÇA

I - PARA O SEGMENTO COMERCIAL

ETAPAS DE COBRANÇA	FASES DE COBRANÇA	Meta Fixa (%) por etapa (***)	Peso	Meta FIXA para o conjunto de Etapas (∑ Metas X Peso)
I	1 – 2	M1	1	M1 X 1
II	3 – 4	M2	1	M2 X 1
III	5 – 6	M3	1	M3 X 1
IV	7 - 8	M4	1	M4 X 1
Meta de Desempenho Fixa para o Lote e para Médias Bimestrais	∑		4	∑ (a meta única é o somatório da multiplicação da meta por etapa pelo seu peso correspondente)
70% da meta				70% X ∑ (até duas casas decimais, com arredondamento padrão)
V *	9	X	1	X%
VI **	10	X	1	X%

(*) Etapa correspondente à campanha.
(**) Etapa correspondente à campanha especial.
(***) As metas por etapa serão divulgadas previamente à atuação da CONTRATADA

ANEXO DO CONTRATO Nº 6471/2014

DECLARAÇÃO - VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Contratada/Credenciada DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. Seus sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(a) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente contrato/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da contratação/licitação/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestador(es) para a execução de serviço objeto deste contrato/credenciamento, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça cargo(m) em comissão ou função de confiança ou com dirigente(a) CAIXA:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento/contrato;
- na área demandante do credenciamento/contratação/licitação;
- na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação.

Brasília/DF , 31 de Outubro de 2014
Local/data

LIDERANÇA SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM COBRANÇAS LTDA
Antonio Carlos Biagis
Sócio Administrador
RG: 15.947.890-x SSP/SP
CPF: 085.320.248-66

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA SEGMENTO COMERCIAL

1 DA CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

1.1 Constituem objeto do presente Edital o credenciamento e a contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços de cobrança administrativa e renegociação de créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA, oriundos de operações do **Segmento Comercial**, na região de abrangência relativa ao(s) Item(ns) no(s) qual(is) a Empresa se habilitou.

2 DA FORMA DE ATUAÇÃO

2.1 Informações pertinentes à contratação, ao banco de reserva e ao rodizio

2.1.1 Caso o número de empresas credenciadas não ultrapasse o número inicial de empresas necessário para atuação concomitante, definido no Anexo IV, não haverá estabelecimento de banco de reserva, promovendo-se a contratação de todas as credenciadas, em sistema de rodízio.

2.1.1.1 Neste caso, permanece a avaliação de desempenho como parâmetro para descredenciamento em caso de não cumprimento das metas definidas pela CAIXA.

2.1.2 Com base na apuração da documentação será atribuída a ordem de classificação para as empresas credenciadas, que formarão um banco de reserva.

2.1.3 Será convocado para contratação o número de empresas até atingir o número inicial necessário de empresas para atuação concomitante, conforme definido no Anexo IV, permanecendo as demais, se houver, em banco de reserva.

2.1.3.1 A CAIXA poderá, a qualquer momento, aumentar o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente.

2.1.4 A empresa deve comprovar, em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato, o seguinte:

a) existência de escritório ou sede para a prestação de serviços objeto deste processo de credenciamento em qualquer município em âmbito nacional;

b) equipamento que comporte a gravação, em meio magnético, e guarda por no mínimo 5 anos, de todos os contatos telefônicos efetuados pela CONTRATADA com os clientes, com capacidade para fornecimento desses dados à CAIXA, sempre que solicitado, no prazo de 02 (dois) dias úteis;

c) possuir servidor e infraestrutura em geral, nos termos do item 5 do Termo de Referência;

d) possuir conexão com a Rede CAIXA nos termos do item 2.3.9.1.1 do Termo de Referência;

2.1.5 Os parâmetros definidos para contratação da(s) próxima(s) classificada(s) serão:

a) o limite da quantidade disponibilizado para a cobrança, estipulado conforme Anexo IV, com margem de erro de 01% (um por cento);

b) rescisão contratual, conforme regras definidas para avaliação de desempenho.

2.1.6 Durante a vigência do Credenciamento, a empresa que receber a quantidade máxima de créditos para cobrança (ANEXO IV), com margem de erro de 01% (um por cento), terá suspensa a disponibilização de novos lotes e permanecerá atuando até encerrar o prazo do último lote disponibilizado, quando terá o contrato rescindido e voltará para o banco de credenciadas, colocando-se em último lugar na fila.

2.1.7 Em caso de rescisão concomitante com mais de uma empresa, a ordem de colocação para voltar para a fila respeitará a classificação obtida com a pontuação.

2.2 Constituição de metas de desempenho

2.2.1 A Meta de Desempenho será definida pela CAIXA previamente à atuação da CONTRATADA.

2.2.1.1 A região de abrangência de cada Item está discriminada no Anexo IX.

2.2.1.2 Os pesos atribuídos a cada Etapa poderão ser alterados em função da composição da carteira colocada em cobrança, com aviso prévio às CONTRATADAS, e entrará em vigor a partir do lote distribuído no mês seguinte à sua divulgação.

2.2.2. O modelo de desempenho possibilita a adequação da necessidade da CAIXA à capacidade de atuação das empresas.

2.2.3. Para início das atividades será adotada uma meta fixa, havendo a possibilidade de adoção de percentual baseado na performance regional.

2.2.4 A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA a Meta Fixa, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços para cada etapa de cobrança, bem como para o conjunto de etapas de cobrança, dentro da região de abrangência/segmento de cada Item.

2.3 Procedimentos Básicos na Cobrança

2.3.1 Os contratos serão disponibilizados para cobrança, automaticamente pela CAIXA, por meio dos seus sistemas corporativos.

2.3.1.1 As empresas atuarão em etapas de cobrança distintas, definidas pela CAIXA por meio de régua de cobrança, de acordo com tipo de crédito, faixa de atraso, valor da dívida, modalidade de financiamento, operações, garantias e tipo de cliente.

2.3.1.2 Os contratos que não forem regularizados até o final do prazo de cada etapa, migrarão automaticamente de faixa, e serão disponibilizados para outras empresas credenciadas.

2.3.1.3 O mesmo crédito não será disponibilizado para cobrança em etapas sucessivas para a mesma empresa.

2.3.2 A CONTRATADA deverá efetuar o primeiro contato com o devedor tempestivamente a partir da disponibilização do contrato, priorizando, se for o caso, o contato com os clientes indicados pela CAIXA.

2.3.3 A CONTRATADA deverá contatar o cliente com vistas ao pagamento da dívida, de acordo com a política de cobrança definida pela CAIXA;

2.3.4 A CONTRATADA deverá emitir boleto de cobrança com remessa ao cliente quando este solicitar, via eletrônica, fax, SMS ou postagem de correspondências;

2.3.4.1 A CAIXA poderá indicar o texto da mensagem a ser enviada aos clientes e os textos propostos pela CONTRATADA deverão ser previamente aprovados pela CAIXA.

2.3.4.2 A CONTRATADA deverá manter equipe de retaguarda com controle/acompanhamento eletrônico para emissão de boletos e outros documentos necessários e para realizar atividades complementares aos contatos mantidos pelos cobradores.

2.3.5 Os clientes deverão ser cobrados pessoalmente e/ou por telefone e/ou correspondência.

2.3.5.1 A CONTRATADA deverá manter, sem custo adicional para a CAIXA, linhas telefônicas exclusivas para atendimentos a clientes da CAIXA, incluindo discagem direta gratuita (0800), e divulgá-los em site próprio, nos contatos e em correspondências/SMS que enviar aos clientes.

2.3.5.2 A CONTRATADA deverá manter equipamento para gravação em meio magnético de todos os contatos telefônicos ativos e receptivos com os clientes, e guarda por, no mínimo, 5 (cinco) anos, para fornecimento à CAIXA sempre que solicitado, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, sujeitando a CONTRATADA às

penalidades previstas nas sanções administrativas em caso de perda de arquivos ou de descumprimento de prazo.

2.3.5.2.1 Deverá haver pelo menos um *"backup"* dos dados em localidade física distinta de onde a guarda dos dados é feita, com atualização semanal.

2.3.6 A CAIXA poderá definir padrão de quantidades e intervalos de prazos para envio de Avisos de Cobrança aos clientes e os modelos propostos pela CONTRATADA deverão ser previamente aprovados pela CAIXA, pois devem respeitar as políticas de recuperação de crédito adotadas pela CONTRATANTE.

2.3.7 A CONTRATADA não poderá utilizar as dependências da CAIXA ou seus equipamentos para desenvolvimento da atividade contratada.

2.3.8 É vedado à CONTRATADA receber quaisquer valores diretamente dos devedores ou de terceiros vinculados aos créditos, salvo quando expressamente autorizado pela CAIXA, mediante documento escrito.

2.3.8.1 Na eventual hipótese de recebimento de valores, autorizados pela CAIXA, estes deverão ser repassados diretamente pela CONTRATADA à CAIXA, até o primeiro dia útil subseqüente ao recebimento.

2.3.8.2 O pagamento dos débitos pelos clientes deverá ser efetuado pelo Internet Banking da CAIXA, correspondentes bancários CAIXA AQUI, Rede de Casas Lotéricas, terminais de auto-atendimento e na Rede Bancária.

2.3.9 A CONTRATADA terá acesso aos sistemas que contemplarão as informações necessárias para a operacionalização da cobrança.

2.3.9.1 A empresa deverá manter, durante toda a vigência do contrato, acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA.

2.3.9.1.1 O acesso padrão para conexão de empresas com a Rede Caixa é o tunelamento VPN (Virtual Private Network) via internet, conforme especificação abaixo:

a) VPN site-to-site via Internet, onde a conexão à Internet pela empresa contratada é requisito mínimo para conexão, com mínimo de 10Mbps.

b) túnel VPN sob o protocolo IPSEC.

c) Criptografia 3DES-SHA, como mínima, sendo possível utilização de outras, caso necessário, desde que autorizado pela área de tecnologia da CAIXA:

- Algoritmo de integridade SHA1 com 160 bits;
- algoritmo de criptografia 3DES;
- a geração de chaves mestra deve utilizar o Grupo Diffie-Hellman 2 (1.024 bits).

d) Possibilidade de conexão com a CAIXA nos sítios de Brasília, Rio de Janeiro ou São Paulo, conforme a proximidade geográfica da empresa contratada.

2.3.9.1.2 Recomenda-se a ligação via duas operadoras de Internet distintas para cada empresa, viabilizando a operação com nível baixo de indisponibilidade do canal e, neste caso, a critério da CAIXA será avaliada conexão de dois túneis VPN em sítios distintos.

2.3.9.1.3 Os custos decorrentes serão totalmente assumidos pela empresa contratada.

2.3.9.2 A CAIXA prestará as devidas orientações à CONTRATADA, quanto à forma como se dará o acesso aos referidos Sistemas (acesso e *download/upload* de arquivos), os quais terão interface WEB.

2.3.10 Durante a vigência do contrato, a CAIXA, a seu critério, poderá alterar o aplicativo de cobrança, como também a sua forma de conectividade, sendo que as empresas serão informadas com antecedência de 60 (sessenta) dias para se adequarem ao novo aplicativo e/ou à nova forma de conectividade.

2.3.11 A CONTRATADA deverá encaminhar diariamente à CAIXA, ou em outra periodicidade que esta venha a indicar, arquivo magnético para atualização dos dados cadastrais dos clientes, no que concerne ao(s) endereço(s) de correspondência, telefone(s) de contato, endereço(s) eletrônico(s), bem como outras informações relevantes, conforme instruções da CAIXA.

2.3.12 A CONTRATADA deverá enviar à CAIXA, diariamente ou em outra periodicidade que esta venha a indicar, arquivo retorno analítico, contendo todos os contratos disponibilizados para cobrança, discriminados por lote, conforme *layout* definido pela CONTRATANTE, descrevendo as ações de cobrança realizadas e pontuando os contratos para os quais não houve ação de cobrança e respectivos motivos.

2.3.12.1 Não havendo sucesso na cobrança realizada, a CONTRATADA fornecerá à CAIXA diagnóstico analítico sobre as causas do não recebimento, ficando a cargo desta a análise de outras formas de retorno do crédito.

2.3.12.2 O arquivo retorno, de que trata o item 2.3.12, também deverá ser enviado após encerramento do lote, até o 5º dia útil do mês subseqüente ao fechamento do lote, ou em outra periodicidade que a CONTRATANTE venha a indicar, com a posição final da carteira em cobrança pela CONTRATADA.

2.3.13 O não cumprimento dos itens 2.3.12 a 2.3.12.2, a critério da CAIXA, ensejará a suspensão da distribuição de novos contratos para cobrança, bem como a suspensão do pagamento à CONTRATADA, até que se restabeleça a rotina do envio do arquivo retorno.

2.3.14 Deve ser apresentado um plano de continuidade da operação, contemplando as ações necessárias para o rápido estabelecimento da operação em caso de sinistros diversos como causas ambientais, problemas de instabilidade social ou não continuidade da prestação de serviços por parte de algum provedor de serviços.

2.3.15 A efetivação de cobrança em desacordo com as determinações da CAIXA, enseja a apuração de responsabilidade, não eximindo a CONTRATADA da responsabilização pelos prejuízos e danos causados à CAIXA e/ou aos seus clientes.

2.4 Procedimentos Básicos na Renegociação de Créditos

2.4.1 Além de efetuar ações de cobrança, a CONTRATADA deverá propor renegociações de créditos, mediante orientações e regras definidas pela CAIXA e, quando necessário, remeter documentos, informações e propostas para análise pelas Unidades da CAIXA.

2.4.1.1 As regras de renegociação são definidas pela CAIXA conforme políticas internas e governamentais.

2.4.2 Depois de efetivar a renegociação do crédito, a CONTRATADA deve realizar a cobrança preventiva dos créditos renegociados, conforme políticas da CAIXA.

2.4.3 A CONTRATADA deverá manter em arquivo, registro de correspondências/e-mails recebidos e/ou enviados aos clientes para repasse à CAIXA, quando solicitado.

2.4.4 Toda a documentação recepcionada pela Contratada para efetivar a renegociação do crédito deverá constituir dossiê, cujo original deverá ser encaminhado à unidade da CAIXA que a CONTRATANTE vier a indicar.

2.4.4.1 A CONTRATADA deverá manter em arquivo, cópia de toda a documentação concernente às propostas de renegociações encaminhadas à CAIXA, para efeito de auditoria pela CAIXA, Banco Central do Brasil e Tribunal de Contas da União.

2.4.5 A celebração de renegociação em desacordo com as determinações da CAIXA enseja a apuração de responsabilidade, não eximindo a CONTRATADA de responsabilização pelos prejuízos e danos causados à CAIXA e/ou aos seus clientes.

3 DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS CONTRATOS

3.1 São passíveis de disponibilização os contratos da Carteira Comercial da CAIXA e os administrados, conforme suas estratégias de recuperação de crédito.

3.1.1 A régua de cobrança poderá ser ajustada pela CAIXA a qualquer tempo, em função do comportamento da carteira, características do produto, perfil do cliente e outros aspectos relevantes com o objetivo de obter maior grau de eficiência possível para as ações de cobrança.

3.1.2 As datas de encaminhamento e o montante de operações de crédito enviado à CONTRATADA para a cobrança ficarão a critério exclusivo da CAIXA, nada podendo o CONTRATADO reclamar nesse sentido.

3.2 A distribuição será efetuada por meio da remessa de contratos selecionados para cobrança ao longo do mês comercial, cujo somatório constituirá o denominado "LOTE" relativo ao mês de seleção, que poderá conter contratos em quaisquer faixas de atraso e em todas as UF vinculadas ao Item de atuação da CONTRATADA.

3.2.1 Os créditos serão disponibilizados às empresas credenciadas para atuação na região, por volume e por faixas de atraso (etapas), observando os limites em caso de adoção de rodízio para contratação de novas empresas, conforme previsto no Anexo IV.

3.2.1.1 A distribuição pelas etapas ocorre de forma independente entre si, podendo a empresa receber créditos em todas as etapas, seja a distribuição isonômica ou aquela que ocorrerá de acordo com as regras de performance definidas para este fim.

3.3 Da data do início da vigência do credenciamento até o encerramento do quarto mês de atuação das primeiras CONTRATADAS será feita a distribuição isonômica das operações para cobrança.

3.3.1 Finalizado o 3º mês de distribuição, no mês subseqüente será apurado o resultado parcial e, com base no desempenho apresentado por cada empresa em relação ao montante disponibilizado final e o efetivamente recebido, será redefinida nova participação das empresas sobre o volume de operações distribuídas para cobrança, cujo procedimento será adotado trimestralmente.

3.3.2 Em relação à distribuição dos créditos entre as CONTRATADAS, é observada a unidade do crédito distribuído, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independentemente do respectivo valor.

3.3.2.1 Portanto, é previsível uma margem de erro no percentual previsto de distribuição para cada empresa, decorrente dessa premissa, a qual está sendo limitada a 01% (um por cento) do valor distribuído, em cada período, enquanto a regra de isonomia estiver vigorando.

3.3.3 A primeira avaliação de resultado para redefinição dos percentuais de distribuição a cada CONTRATADA será realizada considerando o 1° lote encerrado e o 2° com fechamento parcial.

3.3.4 Após a apuração dos resultados alcançados nesses dois primeiros lotes as empresas serão classificadas com base na performance de cada uma, e será efetuado o cálculo dos novos percentuais de participação de cada Empresa no volume da carteira, conforme regras seguintes, cujos percentuais serão adotados a partir do próximo mês.

3.3.4.1 Detalhamento do esquema de distribuição de contratos por competição

3.3.4.1.1 Para 04 (quatro) ou mais Empresas contratadas concomitantemente:

a) Último lugar: Perde 20% da carteira, caso tenha desempenho 0,3 p.p. abaixo do primeiro lugar;

b) Penúltimo lugar: Perde 10% da carteira, caso tenha desempenho 0,3 p.p. abaixo do primeiro lugar;

c) 2° lugar: ganha 1/3 da carteira liberada pelo último e penúltimo lugares, caso tenha desempenho 0,3 p.p. superior ao último lugar; caso o 2° lugar não esteja pelo menos 0,3 p.p. acima do último lugar, a parte que lhe seria atribuída (1/3) é devolvida aos últimos lugares na mesma proporção que lhes foi retirada;

d) 1° lugar: ganha 2/3 da carteira liberada;

e) O 2° lugar nunca perde carteira;

f) Quando houver ganho de carteira pelas 1ª e/ou 2ª colocadas, observar as limitações descritas nos itens 3.3.4.1.3 e 3.3.4.1.4.

3.3.4.1.2 Para 03 (três) Empresas contratadas concomitantemente:

a) 3° lugar: Perde 20% da carteira, caso tenha desempenho 0,3 p.p. abaixo do primeiro lugar;

b) 2° lugar: Não ganha nem perde carteira;

c) 1° lugar: Ganha a carteira liberada pelo 3° lugar;

d) Quando houver ganho de carteira, observar as limitações descritas nos itens 3.3.4.1.3 e 3.3.4.1.5.

3.3.4.1.3 Os ganhos de carteira são sempre limitados a 30% da carteira atual (tanto para o 2° lugar quanto para o 1° lugar, em todos os casos) e, caso sobre carteira

após a distribuição, o remanescente é devolvido ao último e penúltimo lugares na proporção que lhes foi retirada.

3.3.4.1.4 Caso haja carteira liberada sem a correspondente alocação para o primeiro e/ou segundo colocados, a parte não alocada será devolvida ao último e penúltimo lugares, na mesma proporção que lhes foi retirada.

3.3.4.1.5 Além da limitação definida no item 3.3.4.1.3, os tetos para recebimento e perda de carteira obedecerão a seguinte regra:

Limites de carteira (restrição de volume)		
nº Empr	**Mínimo**	**Máximo**
3	20%	50%
4 ou mais	10%	40%

3.3.4.1.5.1 No caso de entrada de número significativo de empresas, estes limites serão redefinidos de forma a comportar a quantidade de empresas com atuação concomitante.

3.3.4.2 Para o cálculo dos desempenhos serão considerados os valores acumulados de disponibilizado final e de recebimento total do bimestre, por Etapa de Cobrança, considerando as Etapas I a IV.
3.3.4.3 A redefinição dos percentuais de distribuição será realizada novamente no 7º mês de atuação da CONTRATADA, considerando os lotes 3 e 4 encerrados, e o lote 5 com fechamento parcial.

3.3.4.4 No 10º (décimo) mês de atuação, será novamente apurado o resultado, considerando os lotes 6 e 7 encerrados, e o 8 com fechamento parcial.

3.3.5 Portanto, a partir da 2ª apuração (no 7º mês de atuação), será feita avaliação dos resultados trimestralmente, e serão sempre considerados os três lotes seguintes ainda sem avaliação, sendo 02 encerrados e 01 com fechamento parcial.

3.3.6 A alteração do percentual de participação na distribuição, baseado no desempenho apurado no período, será efetuada no último dia útil do mês de apuração, mediante comunicação à CONTRATADA com antecedência mínima de 10 (dez) dias, e o novo percentual terá validade a partir do 1º dia do mês subseqüente.

3.3.7 Quando houver contratação de empresa do cadastro de reserva, para substituir empresa descredenciada, a nova empresa assumirá o percentual de participação na carteira da empresa que teve o contrato rescindido, e fará jus às futuras avaliações de resultado para redefinição de percentual de distribuição, na forma descrita acima.

3.3.8 O percentual de distribuição das operações também estará sujeito a variação em caso de rescisões contratuais durante o prazo de vigência do credenciamento, que impliquem redução no número de empresas contratadas para o Item, ou ainda

em caso da CAIXA aumentar o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente.

3.3.8.1 Caso a CAIXA aumente o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente, cada empresa CONTRATADA cede um percentual do volume de operações para cobrança, respeitando a representatividade de cada uma, para formação da carteira da(s) nova(s) empresa(s).

Fórmula para definição do percentual de participação da nova empresa:

$$\frac{1}{\textit{Novo nº de ECT}} \quad X\ 100$$

3.3.8.1.1 Caso sejam aumentadas mais que 01 (uma) Empresa de cobrança no nº máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente, a nova forma de cálculo é feita conforme exemplo a seguir:

Exemplo, com aumento de duas empresas (passando de 04 para 06 Empresas Contratadas)

Empresa	% carteira atual	% para cada nova empresa	Percentual cedido	novo percentual para todas ECT
A	30,00%		10,00%	20,00%
B	30,00%		10,00%	20,00%
C	20,00%		6,67%	13,33%
D	20,00%		6,67%	13,33%
subtotal	**100,00%**		**33,33%**	
nova E	0,00%	16,6667%		16,67%
nova F	0,00%	16,6667%		16,67%
total		**33,33%**		**100,00%**

O percentual para cada nova Empresa, respeita a fórmula: Perc = (1/novo nº total de ECT) x 100
Então: Perc = (1 / 6) x 100 = 16,66667%
Esse percentual deve ser multiplicado pelo nº de novas Empresas, para definição do percentual total a ser cedido por cada Empresa que já atuava.
No exemplo acima, cada Empresa atuante cederá 33,33% de sua carteira, para que cada Empresa nova receba 16,67% do volume total da carteira.

3.3.8.2 Caso a CAIXA reduza o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente, cada empresa que permanecer atuando receberá, além do percentual ao qual já fazia jus, percentual equivalente à sua participação no volume total, aplicado sobre o volume que estava sendo cobrado pela Empresa descredenciada.

Exemplo:

Empresas	participação	aumento na carteira em	novo % de carteira
A	30%	(30%/80%) x 20%	37,50%
B	30%	(30%/80%) x 20%	37,50%
C	20%	(20%/80%) x 20%	25,00%
subtotal	**80%**		**100,00%**
D (descredenciada)	**20%**		

fórmula: novo% = %atual / soma % das Empresas que ficam X % da descredenciada (Novo percentual de cada Empresa é igual ao percentual atual de participação, dividido pela soma dos percentuais das Empresas que ficam) multiplicado pelo percentual da Empresa Descredenciada.)

3.3.8.3 Em ambos os casos citados no item 3.3.8 e subitens é observada a premissa da unidade do crédito, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independente do seu valor.

3.3.9 A distribuição das operações será suspensa em caso de qualquer irregularidade documental apresentada pela CONTRATADA, perdurando enquanto persistir a irregularidade, que, se não sanada tempestivamente, poderá acarretar a rescisão do contrato por parte do CONTRATANTE.

3.4 Caso a CAIXA retire da cobrança terceirizada determinado contrato, este deixará de fazer parte do lote disponibilizado, a fim de evitar prejuízos para a empresa, não sendo computados como insucesso quando da mensuração do desempenho da CONTRATADA.

3.4.1 Os pagamentos registrados para o contrato durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança deverão ser computados na prestação de contas mensal sem prejuízos à CONTRATADA e serão considerados no desempenho.

3.5 A rescisão antecipada do contrato firmado com a CONTRATADA ou o vencimento deste sem a renovação ensejará a devolução dos créditos à CAIXA, bem como de todo e qualquer documento relacionado aos créditos disponibilizados para a cobrança.

4 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA EMPRESA CONTRATADA

4.1 A CONTRATADA será avaliada pelo resultado de cada lote encerrado (mensalmente) e a cada dois meses pela média dos resultados dos lotes encerrados no período, na região de abrangência de cada Item.

4.2 A meta será definida para cada Etapa de Cobrança (faixa de atraso), bem como para o conjunto de Etapas I a IV em função de pesos diferenciados para cada etapa, conforme no anexo da minuta contratual.

4.3 As etapas de cobrança são fixadas com base nas faixas de atraso previstas na régua de cobrança, definida pela CAIXA.

4.4 Será efetuada a disponibilização de 01 (um) lote mensal para a CONTRATADA, que será composto pelos contratos repassados à cobrança ao longo do mês comercial, podendo conter contratos em todas as etapas de cobrança e em todas as regiões vinculadas ao Item de atuação da CONTRATADA.

4.5 O lote mensal permanecerá em cobrança pela CONTRATADA pelo prazo definido pela CAIXA e divulgado previamente ao início das atividades, podendo variar para cada produto, cliente, segmento ou outra segregação definida pela CAIXA.

4.5.1 Os prazos poderão ser alterados a qualquer tempo a critério da CAIXA, com comunicação prévia às contratadas.

4.5.2 Nas Etapas V e VI, a vigência do lote e a meta serão definidas de acordo com campanhas periódicas de recuperação de créditos, informadas previamente pela CAIXA.

4.6 O mês de apuração corresponde ao mês imediatamente posterior ao encerramento da vigência do lote.

4.7 Mensalmente, após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho da CONTRATADA para acompanhamento e controle, a qual será comunicada do resultado alcançado, bem como da média alcançada pelas empresas contratadas nesta região de abrangência.

4.8 Os 03 (três) primeiros lotes fechados, para cada empresa a partir de sua contratação, terão os resultados comunicados, mensalmente, à CONTRATADA, para acompanhamento e controle.

4.8.1 A partir do encerramento do 4º (quarto) lote, os resultados apurados:

a) serão comunicados mensalmente à CONTRATADA;

b) ensejarão a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso da CONTRATADA não atingir, mensalmente (a cada lote encerrado), 70% da meta definida;

c) para a Empresa que cumprir no mínimo 70% da meta serão acumulados para apuração de média bimestral, cujo resultado culminará com envio de NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA que não atingir a meta definida para o período.

4.8.2 A cada evento de descumprimento de meta na apuração bimestral de que trata a alínea "c" do item 4.8.1, será enviada NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA.

4.8.2.1Na avaliação bimestral, a CONTRATADA também será pontuada em 0,5 (meio) ponto, como penalidade, sempre que cumprir a meta definida para o conjunto de Etapas, mas deixar de cumprir pelo menos 70% da meta definida para uma ou mais de uma Etapa de Cobrança.

4.8.2.2No segundo descumprimento de meta de uma ou mais de uma Etapa de cobrança, na avaliação bimestral, a CONTRATADA atingirá 01 (um) ponto e receberá NOTIFICAÇÃO pela reincidência do descumprimento.

4.8.3 A CONTRATADA poderá acumular, no máximo, duas NOTIFICAÇÕES, considerando todas as avaliações de desempenho.

4.8.3.1Durante a vigência contratual, incluídas as prorrogações, cada NOTIFICAÇÃO recebida pela CONTRATADA pelo descumprimento da meta terá validade de 03 (três) anos, perdendo seu efeito de penalidade ao completar 03 anos de sua apuração.

4.8.3.1.1 Esta validade de 03 (três) anos é aplicada também à eventual pontuação recebida por penalidade por descumprimento da meta de etapa(s).

4.8.4 Havendo o 3º descumprimento que acarretaria nova NOTIFICAÇÃO em menos de 03 (três) anos, nas formas descritas nos itens acima , o contrato é rescindido unilateralmente, resguardado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

4.8.4.1 Neste caso, o convênio da empresa é suspenso no sistema operacional para inibir a distribuição de novos lotes, mantendo a cobrança daqueles já distribuídos, até o final da vigência do(s) lote(s) ou efetivação da rescisão, o que ocorrer primeiro.

4.8.5 Em caso de ser acatado recurso apresentado pela empresa, no período reservado à ampla defesa e contraditório, e a CAIXA reconsidere a rescisão, o convênio é reativado para recebimento de novos lotes de contratos para cobrança.

4.8.6 Tanto na apuração mensal de cada lote, quanto nas médias de que tratam o item 4.8.1, alínea "c", o desempenho será apurado pela razão direta entre o valor efetivamente recebido dos clientes e o valor disponibilizado final, relativos aos pagamentos dos encargos vencidos e disponibilizados à CONTRATADA para cobrança.

4.8.7 As demais avaliações de desempenho ocorrerão a cada dois meses, considerando a média dos lotes encerrados, verificados até o último dia do mês anterior à apuração.

4.8.8 Mantém-se a aplicação mensal da regra definida no item 4.8.1, alínea "b", com rescisão contratual unilateral seguida de descredenciamento, da CONTRATADA que não atingir, a cada lote mensal encerrado, pelo menos 70% da meta definida para o lote objeto da avaliação.

4.9 No cálculo do desempenho deverão ser consideradas as prestações disponibilizadas até a data de encerramento do lote ou até a data da regularização do crédito colocado em cobrança, prevalecendo o que ocorrer primeiro, sempre dentro da vigência do lote.

4.10 Os contratos que forem objeto de exclusão da cobrança, por interesse da CAIXA, com registro de recebimentos durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança terão computados na prestação de contas mensal os valores efetivamente recebidos pela CAIXA e serão considerados no desempenho de forma positiva.

4.11 A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA, a Meta de Desempenho Fixa, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços, para cada lote encerrado e para o conjunto de etapas de cobrança.

4.11.1 É definida meta única para o conjunto de Etapas de Cobrança, a partir da definição de meta e peso distintos para cada Etapa, conforme anexo da minuta contratual.

4.11.2 A meta única para o conjunto de Etapas de Cobrança é o somatório dos resultados da multiplicação da meta de cada Etapa pelo seu peso correspondente: $\sum$ (meta por etapa x peso correspondente).

4.11.3 Da mesma forma, o percentual de Desempenho a ser atingido pela CONTRATADA será o somatório dos resultados da multiplicação da performance alcançada em cada etapa pelo seu peso correspondente: $\sum$ (performance por etapa x peso correspondente).

4.11.4 A critério da CAIXA, a Meta de Desempenho será constituída pela **Meta Fixa** definida pela CAIXA ou pela Meta Regional, esta definida a partir da média dos resultados obtidos na apuração mais recente, na região de abrangência do Item contratado.

4.11.5 A meta em vigor pode ser alterada a qualquer tempo por interesse da CAIXA, optando-se pela **Meta Fixa** divulgada previamente à atuação da CONTRATADA, ou pela **Meta Regional**.

4.11.6 Uma vez divulgada a Meta Regional, esta somente será alterada a critério da CAIXA, não sendo adotada a regra de redefinição mensal.

4.11.7 Quando a nova meta definida pela CAIXA for inferior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com encerramento no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

4.11.8 Quando a nova meta definida pela CAIXA for superior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com início no mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

4.11.9 Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado o não cumprimento da meta ou de quaisquer outras Cláusulas Contratuais, fica a critério da CAIXA a não prorrogação do contrato.

4.12 Na avaliação de desempenho, a meta estará validada para todos os efeitos contratuais se pelo menos 50% das empresas contratadas conseguirem cumpri-la.

4.13 Em decorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da CAIXA, esta poderá, a qualquer momento, suspender temporariamente o envio das notificações decorrentes da avaliação de desempenho em um, mais de um ou em todos os ITENS/Regiões.

4.13.1 Esta suspensão do envio de notificações também poderá ocorrer em caso de:

a) necessidade de reabrir ou de elaborar novo Edital de Credenciamento, pelo prazo que durar o processo de novas contratações.

b) sobrevirem fatos imprevisíveis à CONTRATADA, que possam ser considerados catástrofe ou calamidade, que impeçam temporariamente a execução do objeto contratado. Neste caso, somente a CONTRATADA acometida pelo fato terá suspenso, temporariamente, o envio de NOTIFICAÇÕES.

5 DA ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 A CAIXA poderá efetuar vistoria nas instalações das empresas credenciadas, para verificar a existência de equipamentos de processamento de dados, de comunicação de dados e impressoras, na forma dos subitens seguintes.

5.1.1 A empresa deverá apresentar recursos de processamento de dados que garantam a perfeita prestação dos serviços contratados.

5.1.1.1 Servidores:

5.1.1.1.1Requerimentos mínimos para os componentes de servidores:

- Form factor; torre, rack ou blade;
- Memória; DDR 3
- Disco interno: mínimo 2 (SCSI ou SATA);
- Rede: mínimo 100 Mb
- Fonte: Redundantes

5.1.1.1.2 Todos os servidores físicos utilizados na operação devem contar com os seguintes serviços:

• Atendimento 24 horas, 7 dias da semana com prazo de resolução de problemas de até 4 horas após a abertura da chamado;

• ser suportados por contrato de manutenção provido pelo fornecedor ou empresa especializada;

5.1.1.1.3 Alternativamente ao contrato de prestação de serviços com o fornecedor e a cargo do prestador, pode ser disponibilizado em estoque servidores para rápida substituição.

5.1.1.2 Microcomputadores;

5.1.1.3 Impressora(s), preferencialmente para impressão a laser;

5.1.1.4 Softwares Legalizados:
• Sistema Operacional;
• Aplicativos;
• Software de Apoio;
• Antivírus;
• E-mail corporativo;
• Browser padrão W3C;

5.1.1.5 Infraestrutura de Rede Local:

• O design da rede de dados deve apresentar características que contemplem o mínimo de redundância e disponibilidade e que garanta altos níveis de desempenho na transmissão de dados.

• A rede deve ser estruturada de modo a permitir a implementação da segurança de modo aprimorado e de fácil gerenciamento.

• A capacidade de gerenciamento deve garantir o controle de qualquer alteração em qualquer dispositivo da rede.

5.1.1.6 Rotinas operacionais documentadas (ex.: backup);

• Deverá haver pelo menos um backup dos dados em localidade física distinta de onde a guarda dos dados é feita.

5.1.1.7 Controle de acesso lógico e físico:

• Deve-se estabelecer controles físicos (especialmente no acesso ao Data Center) e lógicos que permitam manter a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade da informação.

• Todo o ambiente deve prever o isolamento da operação de ataques externos e internos fundamentando-se no mínimo em:

- Detectores de intrusão, antivírus, firewalls, firewalls locais, filtros anti-spam e proxyes;

- Todo o ambiente deve ser atualizado com os softwares disponibilizadas pelos fabricantes em um prazo máximo de 7 dias;

- Atualizações de antivírus e de outras ferramentas de proteção devem ser atualizadas em prazo não menor que 7 dias.

• Todo o ambiente deve ser configurado para permitir a identificação, a correta liberação de acesso do usuário e o tracking e todas as ações que o mesmo executou no ambiente.

• Preferencialmente, todos os equipamentos e softwares devem prever a capacidade de gerar alertas on-line ou através de logs que permitam a investigação de eventos de segurança.

• Todos os servidores e outros equipamentos devem ser configurados de modo a permitir a geração de logs de segurança.

• Todos os aplicativos (sistemas operacionais, sgbds e aplicativos) devem ser configurados de modo a permitir a geração de logs de segurança.

• Todo o ambiente deve ser protegido por uma política de backup que permita a restauração da normalidade de funcionamento de um determinado equipamento ou sistema e/ou a restauração das informações, garantindo os atributos de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade, conforme as normas e práticas aceitas internacionalmente.

• Os dados protegidos pelo esquema de backup devem ser armazenados em ambiente seguro, monitorado e de acesso restrito, atendendo as necessidades e estratégias, estabelecidas nos planos de recuperação de desastres e de negócios.

• Obrigatoriamente, cópias das informações devem ser armazenadas em mídias do tipo padrão mais usada no mercado e com previsão de viabilidade comercial não menor do que 5 anos.

5.1.1.8 Equipamentos com, no máximo, 3 (três) anos de uso;

5.1.1.9 Infraestrutura de energia elétrica.

5.1.1.10 Equipamento de gravação que comporte a gravação e guarda por no mínimo 05 (cinco) anos de todos os contatos mantidos com os clientes da CAIXA.

5.1.2 É de responsabilidade da CONTRATADA a aquisição e manutenção dos equipamentos, programas, instrumentos, instalações ou quaisquer recursos necessários ao acesso referenciado, sem quaisquer ônus para a CAIXA.

5.1.3 É de responsabilidade da CONTRATADA a contratação de operadora(s) de internet, para viabilizar a conexão entre as redes da CAIXA e da CONTRATADA;

5.1.4 A empresa deverá possuir escritório ou sede em funcionamento em qualquer município em âmbito nacional, devendo comprovar essa condição em até 30 (trinta) dias da assinatura do contrato.

5.1.4.1 As operações de tecnologia deverão ser executadas em área especificamente designada, com características de *Data Center* (próprio ou contratado), que atenda aos requisitos mínimos abaixo:

- **Localização:** O *Data Center* deve estar em local que não apresente risco para seu funcionamento, seja em relação à própria edificação quanto ao entorno. Fatores ambientais e de segurança pública devem ser avaliados. Localização – Condições do entorno do *Data Center* que podem representar risco ao seu funcionamento ou o acesso de pessoas e veículos.

- **Sistema de fornecimento de energia:** O ambiente deve prover sistema de UPS com proteção contra surtos de tensão e raios;

- **Sistema de climatização:** Deve haver sistema de climatização com capacidade instalada suficiente para a operação dos equipamentos e dispositivos.

- **Sistemas de Segurança:** O ambiente deve prever o controle de pessoas, veículos e materiais. Este controle deve ser provido por equipamentos, sistemas ou procedimentos de controle de acesso, sistemas de circuito fechado de TV e combate a incêndio.

- **Sistemas de Telecomunicações:** O sistema de telecomunicações deve ser confiável, prevendo redundâncias.

- **Controle de acesso:** Todas as áreas de acesso controlado e restrito devem ser suportadas por sistemas e procedimentos de controle de acesso:

    - O funcionamento do sistema deve ser em regime 7x24x365;

    - Todo acesso de visitante deve ser preferencialmente liberado através do sistema ou registrado em livro de registro. Visitantes não poderão acessar as áreas sem acompanhamento de responsável;

- **Sistema de CFTV:** O Data Center e outras áreas devem ser monitoradas por sistema de CFTV.

    - O funcionamento do sistema deve ser em regime 7x24x365;

- Deve-se observar a existência de pontos cegos (não cobertos pelas câmeras), pois todo acesso ou atividades nos ambientes deve ser monitorada;

- Os dados do sistema de CFTV devem estar disponíveis para verificação e auditoria a qualquer tempo;

- **Sistema de proteção contra incêndio**

  - Todo o ambiente deverá ser protegido com sistemas, equipamentos e procedimentos específicos para o controle de incêndio.

5.1.4.2 Todos os servidores, ativos de rede, sistemas e demais componentes essenciais devem ser monitorados em esquema 24x7x365 por equipe qualificada e suportada por aplicativo especializado que atenda os seguintes padrões mínimos:

- Verifique o estado de funcionamento e performance de componentes básicos dos dispositivos de hardware, sendo exigido no mínimo processador, disco, memória e interface de rede;

- Verifique o estado de funcionamento e performance de softwares (aplicações e serviços) como por exemplo, o funcionamento de serviços de sistema operacional e de aplicativos (*up/down*);

- Apresentar um *dashboard* unificado que permita a identificação de estados de normalidade, alerta de falha eminente e falha total de determinado componente ou condição de funcionamento do mesmo; o sistema deve prever:

  - Alarmes visuais;
  - Alarmes sonoros;
  - Envio de emails e/ou SMS.

5.1.4.3 Deve ser possível restabelecer o funcionamento de um determinado componente ou de todo o ambiente em até 72 horas após a ocorrência de um sinistro.

5.1.4.4 Todos os equipamentos de rede ou outros cujas configurações de software sejam possíveis de serem armazenadas devem ser inseridos nas rotinas de *backup*.

5.1.4.5 Todo SGBD deve ser configurado para permitir a possibilidade de restauração imediata do banco de dados em caso de corrupção após a última transação.

5.1.4.6 Todo procedimento e *backup* deve contemplar diretórios ou arquivos necessários à qualquer tipo de investigação forense, conforme estabelecido, de acordo com as melhores práticas e normas de segurança da informação;

5.1.5 A empresa deverá manter equipe de retaguarda para realização de atividades complementares aos contatos efetuados pelos cobradores, com controle/acompanhamento eletrônico (ex.: emissão e envio de boletos, SMS, correspondências convencionais e/ou eletrônicas etc);

5.1.6 Gestão de ativos – Inventário

5.1.6.1 Todos os itens de configuração comumente identificados num ambiente de tecnologia devem ser catalogados e controlados, como por exemplo:

- Servidores, desktops, elementos de rede, sistemas operacionais, aplicativos de produtividade (como aplicativos de *Office automation*), *software* antivírus, *softwares firewall* e *Proxy*, aplicações desenvolvidas e tipo do pacote em conjunto com suas fontes e manuais.

5.1.6.2 Deve-se garantir que processos ou sistemas possam controlar, por exemplo, os seguintes parâmetros dos itens de configuração:

- A garantia e os contratos de manutenção;

- A versão dos sistemas operacionais e suas atualizações disponibilizadas pelos fabricantes (especialmente em relação a segurança);

- A quantidade total de todos os softwares utilizados e a conformidade com o total adquirido, comprovada pelo cruzamento com as informações fiscais ou contratuais.

- A atualização de todos os softwares utilizados (especialmente em relação a segurança);

- O controle de versão de todas as aplicações utilizadas e a guarda de suas fontes e materiais.

5.1.6.3Todos os softwares utilizados na operação deverão ter suas licenças individualmente identificadas assim como a respectiva comprovação de aquisição das mesmas.

5.1.6.4Os sistemas ou processos de controle devem identificar instalações de softwares sem comprovação de aquisição e executar a remoção do mesmo.

5.1.6.5Todas as informações de controle deverão estar disponíveis em inventário para verificação, pela CONTRATANTE, para início de atuação da CONTRATADA e a qualquer momento durante toda a vigência contratual.

5.2 Caso seja constatado pela CAIXA, a qualquer tempo, o não atendimento aos requisitos mencionados nos subitens 5.1.1 ao 5.1.6.5, a CONTRATADA sujeitar-se-á

às penalidades previstas na Minuta de Contrato, podendo a CAIXA, a seu critério, rescindi-lo.

5.3 A transferência do escritório da CONTRATADA sem prévia comunicação à CAIXA, o seu fechamento ou a falta de funcionamento no horário comercial implicam a rescisão do contrato, de pleno direito, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, previstas na Minuta de Contrato.

6 REGRAS COMPLEMENTARES DE NEGÓCIO

6.1 Dos Prazos de Disponibilização dos Contratos

6.1.1 Os contratos inadimplidos serão disponibilizados para cobrança, constituindo lotes mensais que permanecerão com a CONTRATADA pelo prazo definido pela CAIXA e informado anteriormente ao início das atividades, suspendendo-se automaticamente quando da liquidação da dívida pelo devedor ou do término do prazo contratual.

6.1.1.1A empresa deve verificar diariamente se houve disponibilização de contratos e/ou atualização de dados/baixa de contratos em cobrança, consultando o Sistema de Gestão da Cobrança e Recuperação – SIGCR ou qualquer outro local que a CAIXA venha a indicar.

6.1.1.2 A consolidação das disponibilizações de contratos efetivamente ocorridas no mês será definida como LOTE.

6.1.1.3Será devido à CONTRATADA, pela recuperação dos valores entregues para cobrança, taxa de remuneração mensal, conforme descrito na Minuta de Contrato.

6.1.2 Os contratos renegociados pela CONTRATADA de forma parcelada, quando não ocorrer o pagamento do débito à vista, permanecerão disponibilizados para cobrança, de acordo com o prazo da renegociação do débito, pelo prazo máximo de 12 (doze) meses, a contar da data de renegociação, ou até o final da vigência do contrato entre a CAIXA e a CONTRATADA, o que ocorrer primeiro, devendo a CONTRATADA efetuar a cobrança preventiva, alertando o cliente quanto ao vencimento da prestação, evitando-se o atraso nos pagamentos.

6.1.2.1Em havendo término do prazo do contrato com a CAIXA antes do final do prazo de que trata o subitem anterior, cessará automaticamente a disponibilização dos contratos renegociados pela empresa CONTRATADA, os quais passarão a ser acompanhados pela CAIXA ou por outra empresa que esta venha a indicar.

6.1.2.1.1 Ocorrendo impontualidade superior a 60 (sessenta) dias no pagamento do encargo mensal renegociado, o contrato será excluído da cobrança e a CONTRATADA não fará jus a qualquer outra remuneração referente àquele contrato.

6.1.2.2Nos contratos renegociados com parcelamento que forem objeto de liquidação antecipada pelo cliente após o pagamento de uma ou mais parcelas, a CONTRATADA fará jus à remuneração relativa ao valor pago pelo cliente.

6.2 Da Remuneração da CONTRATADA

6.2.1 Conforme previsto no Instrumento Contratual, pelos serviços prestados, a CONTRATADA receberá, a título de remuneração mensal, percentual de êxito definido por faixa de atraso, etapa e tipo de crédito, incidente sobre os valores efetivamente recebidos na vigência do lote, relativamente aos valores disponibilizados para cobrança.

6.2.2 A definição da faixa de atraso que compõe cada fase de cobrança é atribuição exclusiva da CONTRATANTE, é divulgada previamente à atuação da CONTRATADA e está sujeita a alterações a critério da CAIXA.

6.2.3 A CONTRATADA poderá, ainda, perceber bonificação decorrente da apuração da Avaliação de Desempenho (taxas de performance), após o encerramento da vigência de cada lote, caso seja constatada superação das metas definidas para as Etapas de Cobrança.

6.2.4 As taxas de performance serão taxas de remuneração diferenciadas, pagas somente se houver superação da meta e de forma escalonada sobre o montante que extrapolar a meta, em dois níveis.

6.2.4.1 Para tanto, mensalmente será apurada a remuneração utilizando-se as taxas normais de remuneração e, após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho alcançado pela CONTRATADA para cálculo da bonificação, se for o caso.

6.2.4.2 A bonificação será apurada em dois níveis, escalonada, conforme o grau de superação das metas, com recálculo da remuneração utilizando-se as taxas diferenciadas conforme quadro a seguir e efetuando-se o pagamento da diferença em relação aos pagamentos já efetuados com base na taxa normal.

6.2.4.2.1 Quadro demonstrativo das Taxas de Remuneração e das Taxas de Performance – Segmento Comercial:

Etapa de Cobrança	fases de cobrança	Segmento COMERCIAL		
		Taxa de Remuneração	Taxa de Performance - 1º NÍVEL (a ser aplicada sobre o montante que ultrapassar o cumprimento da meta entre 115% e 130%, inclusive).	Taxa de Performance - 2º NÍVEL (a ser aplicada sobre o montante que ultrapassar o cumprimento da meta, acima de 130%)
I	1	5,0	7,0	9,0
	2	3,0		
II	3	7,0	8,0	10,0
	4	5,0		
III	5	9,0	10,0	11,5
	6	7,0		
IV	7	11,0	12,0	13,5
	8	9,0		
V (*)	9	13,0	14,0	15,0
VI (*)	10	14,0	15,0	16,0

(*) Etapas de Campanhas

6.2.4.2.2 Quadro Exemplo de aplicação de Taxa de Performance – Segmento Comercial

Etapa de Cobrança	Segmento COMERCIAL						
	fases de cobrança	Taxa de Remuneração	Meta	Desempenho	Índice de Superação da meta (Desempenho dividido pela Meta) em percentual	Aplicação da Taxa de Peformance - 1º Nível (somente sobre o montante que ficar entre 115 e 130% da meta, inclusive)	Aplicação da Taxa de Performance - 2º Nível (somente sobre o montante que ultrapassar 130% da meta)
I	1	5,0	7	9,2	131,43%	7,0	9,0
	2	3,0					
II	3	7,0	5	6	120,00%	8,0	não se aplica
	4	5,0					
III	5	9,0	3	4,3	143,33%	10,0	11,5
	6	7,0					
IV	7	11,0	1	1,1	110,00%	não se aplica	não se aplica
	8	9,0					
V	9	13,0	1	1,2	120,00%	14	não se aplica
VI	10	14,0	1	1,9	190,00%	15	16,0

6.2.4.2.3 Quadro Exemplo de Aplicação de Taxa de Performance, com valores

Etapa de Cobrança	Segmento COMERCIAL									
	Meta (%)	Valor Disponibilizado Final (R$)	Meta em valor	Valor Recebido (R$)	desempenho (%)	Percentual de cumprimento da Meta	Limite de Valor Recebido a ser considerado para aplicação da taxa normal de remuneração	Limite de Valor Recebido para aplicação das taxas diferenciadas do 1º Nível (entre 115 e 130% da meta, inclusive)	Limite de Valor Recebido para aplicação das taxas diferenciadas do 2º Nível (acima de 130% da meta)	taxa diferenciada a ser aplicada
I	7	100.000,00	7.000,00	9.095,00	9,10	129,93%	6.049,99	entre 6.050,00 e 9.100,00	acima de 9.100,00	somente de 1º nível: - 7% sobre R$ 1.045,00
II	5	100.000,00	5.000,00	7.500,00	7,50	150,00%	5.749,99	entre 5.750,00 e 6.500,00	acima de 6.500,00	nos 2 níveis: - 8% sobre R$ 750,00 e - 10% sobre R$ 1.000,00.
III	3	100.000,00	3.000,00	4.403,00	4,40	146,77%	3.449,99	entre 3.450,00 e 3.900,00	acima de 3.900,00	nos 2 níveis: - 10% sobre R$ 450,00 e - 11,5% sobre R$ 503,00.
IV	1	100.000,00	1.000,00	1.100,00	1,10	110,00%	1.149,99	entre 1.150,00 e 1.300,00	acima de 1.300,00	não se aplica
V	1	100.000,00	1.000,00	1.500,00	1,50	150,00%	1.149,99	entre 1.150,00 e 1.300,00	acima de 1.300,00	nos 2 níveis: - 14% sobre R$ 150,00 e - 15% sobre R$ 503,00.
VI	1	100.000,00	1.000,00	2.490,00	2,49	249,00%	1.149,99	entre 1.150,00 e 1.300,00	acima de 1.300,00	nos 2 níveis: - 15% sobre R$ 150,00 e - 16% sobre R$ 1.190,00.

6.2.4.3 Será devida remuneração sobre os valores recebidos à vista pela CAIXA, oriundos de contratos renegociados pela CONTRATADA, com aplicação de bônus se houver superação da meta pela CONTRATADA, nos termos aqui descritos.

6.2.4.3.1 Ainda, sobre o fluxo mensal gerado pelos pagamentos decorrentes de parcelamentos de créditos renegociados pela CONTRATADA, será devida remuneração no mesmo percentual da faixa de atraso em que se encontrava o crédito renegociado, sem aplicação de taxa de performance (taxa de remuneração diferenciada), limitado ao prazo máximo de 12 (doze) meses da data do parcelamento ou à vigência do contrato firmado entre a empresa de cobrança e a CAIXA, o que for menor.

7 RELATÓRIOS GERENCIAIS E OPERACIONAIS

7.1 A CONTRATADA deverá fornecer, dentro dos prazos estipulados pela CAIXA, todos os relatórios especificados por esta, bem como as demais informações necessárias ao atendimento das solicitações de Órgãos Externos de Fiscalização, Poder Judiciário ou outros entes externos ou áreas internas.

7.2 Os relatórios deverão ser apresentados em formato indicado pela CAIXA, sem acarretar custos adicionais para esta.

7.3 A CAIXA emitirá, por meio dos seus sistemas corporativos, após o 7° dia útil do mês subsequente, relatórios operacionais os quais servirão de base para prestação de contas e emissão de faturamento pela CONTRATADA.

7.3.1 Não obstante, a CONTRATADA deve manter relatórios próprios para acompanhamento e controle dos serviços prestados.

ANEXO IV

QUANTIDADE INICIAL DE EMPRESAS CONTRATADAS E OUTRAS INFORMAÇÕES

OBJETO
Credenciamento visando à contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços de cobrança administrativa e propostas de renegociação de créditos oriundos de operações de crédito comercial e imobiliário, nas regiões de abrangência descritas por ITEM no ANEXO IX.

Quadro 1:

ITENS	Quantidade mensal de contratos disponibilizados para cobrança (*)	Valor mensal da Carteira de Créditos disponibilizada para cobrança (R$) (**)	Qtde. inicial de empresas contratadas para atuação concomitante
I – Região 1 - segmento Comercial	85.422	319.892.135,86	04
II – Região 1 - segmento Imobiliário	15.746	28.422.313,77	03
III – Região 2 - segmento Comercial	107.951	344.466.314,02	04

IV – Região 2 – segmento Imobiliário	17.750	27.763.942,83	03
V – Região 3 – segmento Comercial	84.148	298.190.343,88	04
VI – Região 3 – segmento Imobiliário	18.002	30.411.100,04	03
VII – Região 4 – segmento Comercial	68.791	182.588.206,08	04
VIII – Região 4 – segmento Imobiliário	10.886	17.194.354,26	03
IX – Região 5 – segmento Comercial	57.119	196.881.616,98	03
X – Região 5 – segmento Imobiliário	10.850	15.876.099,92	03
XI – Região 6 – segmento Comercial	115.967	329.240.627,40	04
XII – Região 6 – segmento Imobiliário	16.732	24.922.035,18	03
XIII – Região 7 – segmento Comercial	76.468	299.063.952,46	04
XIV – Região 7 – segmento Imobiliário	12.358	31.407.578,97	03
XV – Região 8 – segmento Comercial	195.018	742.327.945,43	04
XVI – Região 8 – segmento Imobiliário	36.856	71.954.338,48	04

(*) (**) As quantidades e valores de créditos das carteiras que serão disponibilizados para a cobrança serão divididos pela quantidade de empresas contratadas.

Quadro 2:

ITEM	Previsão de Valor Máximo de créditos a serem distribuídos por empresa/contrato, em caso de Rodízio
I - Região 1 - segmento Comercial	895.697.980,41
II - Região 1 - segmento Imobiliário	79.581.958,82
III - Região 2 - segmento Comercial	1.033.398.942,06
IV - Região 2 - segmento Imobiliário	111.055.771,32
V - Região 3 - segmento Comercial	894.571.031,64
VI - Região 3 - segmento Imobiliário	121.644.400,16
VII - Região 4 - segmento Comercial	730.352.824,32
VIII - Região 4 - segmento Imobiliário	68.777.417,04
IX - Região 5 - segmento Comercial	787.526.467,92
X - Região 5 - segmento Imobiliário	63.504.399,68
XI - Região 6 - segmento Comercial	987.721.882,20
XII - Região 6 - segmento Imobiliário	99.688.140,72
XIII - Região 7 - segmento Comercial	897.191.857,38
XIV - Região 7 - segmento Imobiliário	125.630.315,88
XV - Região 8 - segmento Comercial	2.226.983.836,29
XVI - Região 8 - segmento Imobiliário	287.817.353,92

OBS: 1) O empenho prévio à contratação será realizado com valor estimado com base histórica, em vista da impossibilidade de indicação exata dos valores a serem utilizados a título de remuneração, não se fixando a limitação de 25% para mais e nem para menos, da quantidade de contratos em cobrança e/ou do valor empenhado inicialmente. Neste caso, é possível a suplementação orçamentária caso necessária. Portanto, os valores e quantitativos relativos às carteiras acima são meramente estimativos, não representam garantia de faturamento. O valor da carteira oscila em função do comportamento da inadimplência. Além da oscilação do valor da carteira, a remuneração das empresas contratadas é calculada em percentual aplicado sobre o valor

efetivamente recebido, de acordo com a faixa de atraso de cada contrato cobrado, conforme previsto na Cláusula Sexta do Instrumento Contratual, não sendo possível precisar esse valor, motivo pelo qual **este Edital não apresenta custo estimado**.

2) Os valores e quantidades acima são divulgados apenas como parâmetro para definição dos seguintes quesitos:

a) número de empresas necessárias para atuação concomitante, de forma que a distribuição das operações ocorra em volume suficiente para manter o equilíbrio econômico-financeiro da CONTRATADA;

b) rodízio para contratação das empresas, caso o número de empresas credenciadas seja maior do que o número necessário indicado no QUADRO 1, para cada item.

3) RODÍZIO PARA CONTRATAÇÃO DAS EMPRESAS

Em caso de credenciamento de número de empresas maior do que o número inicial necessário, previsto no QUADRO 1 deste Anexo, está definido o limite de distribuição de operações para cobrança, conforme discriminado no QUADRO 2 deste Anexo, cujo valor está dividido pelo número de empresas necessárias e será parâmetro para finalizar o contrato. O limite de valor definido no QUADRO 2 para cada empresa/contrato está sujeito à margem de erro de 01% (hum por cento) (para mais ou para menos).
Ao atingir o montante de créditos para cobrança aqui definido, a empresa CONTRATADA atuará na cobrança até encerrar o último lote recebido, terá o contrato rescindido e voltará para o banco de credenciadas, colocando-se em último lugar na fila. Em caso de coincidir a rescisão ao mesmo tempo com mais de uma empresa, deverá ser respeitada a ordem de classificação obtida na qualificação técnica, ficando por último a que obteve a menor pontuação.
Em caso de se credenciar o número de empresas igual ou menor àquele definido como quantidade inicial necessária para atuação concomitante, todas serão contratadas e não estarão sujeitas ao rodízio de que trata este item e, portanto, neste caso, não haverá limitação na distribuição de operações para cobrança, prevista no QUADRO 2.

Anexo VIII - Tabela de Referências

1. Volume Estimado da Carteira - 12 meses

Região	UF	ITEM	Volume da Carteira disponibilizada para cobrança para uma Empresa durante 12 meses
			QUANTIDADE POR EMPRESA
1	Acre, Amapá, Amazonas, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Pará, Roraima, Rondônia e Tocantins	ITEM I	256.266
		ITEM II	62.986
2	Minas Gerais	ITEM III	323.852
		ITEM IV	71.002
3	Paraná e Santa Catarina	ITEM V	252.443
		ITEM VI	72.010
4	Ceará, Rio Grande do Norte, Maranhão e Piauí	ITEM VII	206.374
		ITEM VIII	43.546
5	Rio Grande do Sul	ITEM IX	228.475
		ITEM X	43.402
6	Pernambuco, Paraíba, Alagoas, Bahia e Sergipe	ITEM XI	347.900
		ITEM XII	66.926
7	Rio de Janeiro e Espírito Santo	ITEM XIII	229.403
		ITEM XIV	49.430
8	São Paulo	ITEM XV	585.054
		ITEM XVI	110.567

Posição dos dados: Imobiliário – Jan/14 e Comercial – Nov/13

ANEXO IX
DETALHAMENTO DAS REGIÕES DE ABRANGÊNCIA

ITEM – REGIÃO/SEGMENTO	UF
I – Região 1 - COMERCIAL	Pará, Amapá, Distrito Federal, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Amazonas, Roraima, Rondônia, Acre e Goiás.
II - Região 1 – IMOBILIÁRIO	Pará, Amapá, Distrito Federal, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Amazonas, Roraima, Rondônia, Acre e Goiás.
III – Região 2 - COMERCIAL	Minas Gerais
IV – Região 2 – IMOBILIÁRIO	Minas Gerais
V - Região 3 – COMERCIAL	Paraná e Santa Catarina
VI - Região 3 – IMOBILIÁRIO	Paraná e Santa Catarina
VII - Região 4 – COMERCIAL	Ceará, Rio Grande do Norte, Maranhão e Piauí
VIII - Região 4– IMOBILIÁRIO	Ceará, Rio Grande do Norte, Maranhão e Piauí
IX - Região 5 – COMERCIAL	Rio Grande do Sul
X - Região 5 – IMOBILIÁRIO	Rio Grande do Sul
XI - Região 6– COMERCIAL	Pernambuco, Paraíba, Alagoas, Bahia e Sergipe
XII - Região 6 - IMOBILIÁRIO	Pernambuco, Paraíba, Alagoas, Bahia e Sergipe
XIII – Região 7 – COMERCIAL	Rio de Janeiro e Espírito Santo
XIV – Região 7 – IMOBILIÁRIO	Rio de Janeiro e Espírito Santo
XV - Região 8 – COMERCIAL	São Paulo
XVI - Região 8 – IMOBILIÁRIO	São Paulo

ANEXO X
GLOSSÁRIO

Automation	Automação
Chipset	Conjunto de Circuitos Integrados
Contrato Renegociado	Contrato disponibilizado para cobrança que, por meio das diversas etapas de cobrança, foi regularizado por refinanciamento ou incorporação à dívida dos encargos vencidos
Data Center	Centro de processamento de dados
Downtime	Tempo de Indisponibilidade
Lote	Agrupamento dos contratos disponibilizados para uma empresa, em um determinado mês de referência.
Lote Fechado	Lote de contratos que completaram dois meses de permanência na empresa de cobrança.
Lote Parcial	Lote de contratos que completaram um mês de permanência na empresa de cobrança.
Restore	Recuperação/restauração de Dados/Voz
RFP (Request For Proposal)	Solicitação de Proposta
Router	Roteador
Storages	Armazenadores de Dados
Switch	Comutador
TMA	Tempo Médio de Atendimento
Tracking	Trilha de dados/monitoramento
Vigência do Lote	Período em que os contratos do lote permanecem na empresa de cobrança.

ANEXO XIII

COMPROMISSO DA REGULARIDADE DE INFRAESTRUTURA

A Proponente DECLARA, sob as penas da Lei, que possuirá, em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato, infraestrutura mínima para a execução dos serviços objetos do presente Credenciamento:

a) Escritório ou sede para a prestação de serviços objeto deste credenciamento em qualquer município em âmbito nacional;

b) Equipamento que comporte a gravação, em meio magnético, e guarda por no mínimo 5 anos, de todos os contatos telefônicos efetuados pela CONTRATADA com os clientes, com capacidade para fornecimento desses dados à CAIXA, sempre que solicitado, no prazo de 02 (dois) dias úteis;

c) Servidor e infraestrutura em geral, nos termos do item 5 do Termo de Referência (Anexos I e II do Edital de Credenciamento);

d) Conexão com a Rede CAIXA nos termos do item 2.3.9.1.1 do Termo de Referência (Anexos I e II do Edital de Credenciamento);

Brasília/DF , 31 de Outubro de 2014
Local/data

LIDERANÇA SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM COBRANÇAS LTDA
Antonio Carlos Biagis
Sócio Administrador
RG: 15.947.890-x SSP/SP
CPF: 085.320.248-66

TABELIÃO DE NOTAS
Rua Marconi, 124 • 1º ao 6º andar • CEP 01047-000 • São Paulo
Telefones: (11) 3258-2611 • Fax: (11) 2171-6858
www.cartorio.com.br
Reconheco a(s) 01 firma(s) com valor econômico por semelhança de ANTONIO CARLOS BIAGIS, do que dou fé.
São Paulo/Capital, 04 de Novembro de 2014. Valor Recebido R$ 6,80
Em test° da verdade DENNI DIB ALI ANSAR TEP - Escr aut.
Válido somente com selo de autenticidade. Selos pagos por verba
1165646638221026282

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Proc. 7066.01.5741.07/2013	
Fls.	Rubrica

CONTRATO SEGMENTO IMOBILIÁRIO

CONTRATO N.º 6479/2014, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA, INCLUINDO RENEGOCIAÇÃO, DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO PRÓPRIO E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRANÇAS E ATENDIMENTO S/A.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, e Decreto nº 66.303, de 06/03/1970, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 6.473, de 5/06/2008, por intermédio de sua Gerência de Filial Logística em Brasília - GILOG/BR, CNPJ (MF) nº 00.360.305/2660-58, situada na SEPN 512, Conj. "C", lote 9/10, Centro Empresarial José Alencar Gomes da Silva, 4° Andar, Asa Norte, Brasília – DF, CEP 70.760-501 neste ato representada pela Coordenadora da GILOG/BR – Contratação **Heloisa Pereira Menezes**, portadora da cédula de identidade RG nº. 8.401.980-3 SSP/SP e inscrita no CPF sob o nº. 048.876.498-00, daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa **AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRANÇAS E ATENDIMENTO S/A**, inscrita no CNPJ (MF) sob o nº 47.679.824/0001-01, com sede na Avenida Deputado Castro de Carvalho, n° 35, Centro, Poa/SP, CEP 08.551-000, neste ato representada por seu Diretor Presidente, **José Roberto Romeu Roque**, portador da cédula de identidade RG nº. 7.404.955 SSP/SP e inscrito no CPF sob o nº. 671.652.498-34, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do Sr. José Eduardo Ferreira de Resende, Gerente de Filial da Gerência de Filial Logística em Brasília - GILOG/BR da CAIXA de 28/10/2014, constante do Processo Administrativo nº 7066.01.5741.0/2013, Credenciamento nº 5741/7066-2013, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos e à ficha de opção apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 8.666/93, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de cobrança administrativa, incluindo renegociação, de operações de crédito próprio e de terceiros administrados pela CAIXA, nas regiões de abrangência definidas para cada Item, conforme relação constante do Anexo IX, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas neste instrumento e seus Anexos, que o integram e complementam **– ITEM II – Região 1 - Imobiliário.**

JURÍDICO

Parágrafo Único - A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo II, que integra(m) e complementa(m) este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I. executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

II. recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de freqüência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

III. manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

IV. dar sempre como conferidos e perfeitos os serviços prestados, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

V. substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada

JURÍDICO

inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;

VI. diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;

VII. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

VIII. prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;

IX. diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

X. pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência da nota fiscal/fatura;

XI. assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

XII. agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

XIII. indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

XIV. respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da "Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego";

XV. atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção

JURÍDICO

das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

XVI. assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

XVII. fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

XVIII. informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

XIX. manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;

XX. obedecer as normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XXI. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIII. orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;

XXIV. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXV. fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar "e-mail", sendo vedada a utilização da conta de "e-mail" da CAIXA;

XXVI. prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXVII. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato;

XXVIII. manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;

XXIX. manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;

XXX. manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXXI. não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXXII. assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

XXXIII. diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;

JURÍDICO APROVADO PELA ASSESSORIA JURÍDICA

XXXIV. observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA ESPECÍFICAS AO OBJETO

São obrigações da CONTRATADA específicas ao objeto, além das previstas neste contrato e anexos:

I. prestar ao devedor cliente CAIXA, quando necessário, as devidas informações e orientações relativas à cobrança que estiver sendo efetuada;

II. realizar a cobrança por telefone, correspondência convencional, correspondência eletrônica, SMS, mensagem de voz, in loco e quaisquer outros meios legais possíveis, sem qualquer custo adicional para a CAIXA.

III. manter, adequadamente, os documentos relativos aos contratos que lhe forem confiados por força da presente contratação, ordenando-os no padrão especificado pela CAIXA, ficando obrigada a ressarcir a CAIXA pela totalidade dos créditos, acrescidos dos encargos correspondentes, custas judiciais ou qualquer outro desembolso efetuado pela CAIXA, por motivo de dano ou extravio destes;

IV. enviar mediante solicitação da CAIXA, ou quando do término do prazo de disponibilização dos contratos, os documentos relativos aos créditos cobrados e/ou em cobrança em seu poder;

V. emitir Avisos de Cobrança conforme diretrizes, leiautes e prazos a serem definidos pela CAIXA, enviando-os para os endereços dos devedores, bem como acompanhar e controlar o retorno desses;

VI. emitir, sem quaisquer ônus para a CAIXA ou seus devedores, os documentos necessários aos pagamentos dos valores relativos aos contratos disponibilizados, inclusive segundas vias, quando for o caso;

VII. prestar atendimento aos clientes, negociando a forma de pagamento dos valores devidos, obedecendo aos critérios definidos pela CAIXA e observando o preenchimento do Formulário de Atendimento ou outro documento/meio disponibilizado pela CAIXA para tal finalidade;

VIII. adequar o seu sistema de processamento de dados, bem como instalar os recursos computacionais porventura fornecidos pela CAIXA, padronizando-o com os procedimentos e leiautes adotados pela CAIXA, bem como proceder às atualizações quando necessárias;

IX. providenciar, para o acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA, sem ônus para esta, contratação de operadora(s) de internet e plataforma WEB;

JURÍDICO

X. providenciar toda a documentação necessária ao acesso aos sistemas corporativos CAIXA;

XI. efetuar a cobrança e proposta de renegociação dos créditos disponibilizados conforme as diretrizes estabelecidas pela CAIXA;

XII. observar as normas que regem o Sistema Financeiro Nacional e legislação vigente, bem como as modalidades de cobrança e renegociações autorizadas pela CAIXA para os contratos;

XIII. gerar e encaminhar à CAIXA, dentro dos prazos estipulados, todos os relatórios especificados por esta, bem como as demais informações solicitadas pela CAIXA, em especial para atendimento das solicitações de Órgãos Externos de Fiscalização, Poder Judiciário ou outros entes externos ou áreas internas;

XIV. prestar informações à CAIXA, na forma e oportunidade em que forem solicitadas, acerca das providências adotadas na cobrança de cada contrato, relatando, inclusive, as causas do insucesso no contato com o cliente, da inadimplência e as possíveis ações saneadoras;

XV. cumprir as metas e prazos estabelecidos pela CAIXA, sem quaisquer custos adicionais para a CAIXA;

XVI. encaminhar à CAIXA, na periodicidade definida no Termo de Referência, arquivo com as atualizações da base cadastral, tais como alteração do endereço de correspondência, telefone de contato do devedor, e-mail, bem como informar outras divergências entre os dados registrados e os dados constatados ou efetuar a inclusão nos sistemas CAIXA;

XVII. comunicar imediata e tempestivamente à CAIXA, por escrito, a existência de impedimento de ordem técnica ou legal em prestar o serviço de cobrança relativo a algum crédito que venha a ser disponibilizado;

XVIII. guardar sigilo sobre toda e qualquer informação que vier a ter conhecimento em virtude do desempenho do presente mandato;

XIX. utilizar corretamente os parâmetros de renegociação, sempre em conformidade com o estabelecido pela CAIXA, ficando a CONTRATADA sujeita ao ressarcimento por eventuais diferenças ou prejuízos decorrentes de sua atuação direta ou indireta;

XX. manter em arquivo toda a documentação concernente às propostas de renegociações, para efeito de auditoria pela CAIXA, Banco Central do Brasil e Tribunal de Contas da União;

XXI. cadastrar nos sistemas indicados pela CAIXA os procedimentos de cobrança e renegociação adotados para cada contrato;

JURÍDICO
DOCUMENTO APROVADO PELA CONSULTORIA JURÍDICA
AGU/TAC

XXII. cumprir as disposições contidas no Termo de Referência constante do Edital;

XXIII. manter convênios de localização de telefones e endereços que permitam a localização de clientes em qualquer parte do território nacional;

XXIV. executar perfeitamente os serviços contratados, por meio de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, dentro dos prazos ajustados, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância;

XXV. dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto e indireto;

XXVI. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

XXVII. prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CAIXA, cujas reclamações obriga-se a atender prontamente;

XXVIII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pela CAIXA, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIX. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXX. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à execução dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXXI. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, inclusive quando houver necessidade de acréscimo em função de contratos oriundos de novas Agências da CAIXA localizadas na região de abrangência deste contrato;

XXXII. manter escritório ou sede, localizado em qualquer município em âmbito nacional, o qual deverá dispor de instalações físicas adequadas, pessoal e infraestrutura, na forma definida no Termo de Referência, para viabilizar o pronto atendimento às solicitações da CAIXA, devendo comprovar essa condição em até 30 dias a partir da assinatura do contrato;

XXXIII. comunicar à CAIXA qualquer alteração de endereço, telefone e outros dados da CONTRATADA, inclusive quanto ao escritório de que trata o inciso anterior;

XXXIV. manter equipe de *Back Office*/retaguarda com controle/acompanhamento eletrônico para emissão de boletos e outros documentos

JURÍDICO

necessários e para realizar atividades complementares aos contatos mantidos pelos cobradores;

XXXV.manter, durante a vigência do contrato, sem custo adicional para a CAIXA, linhas telefônicas exclusivas para atendimentos a clientes da CAIXA, incluindo discagem direta gratuita (0800), e divulgá-los em site próprio, nos contatos e em correspondências/SMS que enviar aos clientes;

XXXVI. todos os contatos telefônicos efetuados pela CONTRATADA com os clientes deverão ser obrigatoriamente gravados em meio magnético e guardados por, no mínimo, 5 (cinco) anos, e fornecidos à CAIXA sempre que solicitado, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis;

XXXVII. comunicar à CAIXA, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, toda e qualquer alteração societária ou no objeto social da empresa, ocorrida durante a vigência do contrato de prestação de serviços de que trata o presente edital, sob pena de rescisão contratual;

XXXVIII. o preposto deverá comparecer nas reuniões periódicas definidas pela CONTRATANTE, as quais poderão ocorrer até 12 (doze) vezes durante cada ano de vigência do contrato;

XXXIX. enviar à CAIXA, na periodicidade definida no Termo de Referência, arquivo retorno analítico, contendo todos os contratos disponibilizados para cobrança, discriminados por lote, conforme *layout* definido pela CONTRATANTE, descrevendo as ações de cobrança realizadas e pontuando os contratos para os quais não houve ação de cobrança, sob pena de suspensão da distribuição de novos contratos para cobrança, assim como a suspensão do pagamento da remuneração à CONTRATADA, até que se restabeleça a rotina aqui descrita;

XL. realizar pilotos, a serem definidos pela CAIXA, para testar novas estratégias de cobrança administrativa;

XLI. prover empregados com capacitação diferenciada para tratamento individualizado de classes de clientes, como por exemplo para o segmento de Pessoa Jurídica;

XLII. A CAIXA poderá realizar testes de novas estratégias de cobrança administrativa durante a vigência do contrato, de comum acordo com a CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São também responsabilidades da CONTRATADA:

I. todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposo, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo

JURÍDICO DOCUMENTO APROVADO PELA ASSESSORIA JURÍDICA AJUNAC

ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA;

II. qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III. quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a CAIXA, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Segundo - O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)
IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

Parágrafo Terceiro - A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA
A CAIXA obriga-se a:

I. indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;

JURÍDICO
DOCUMENTO APROVADO PELA DIVISÃO JURÍDICA
AMJAC

II. notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;

III. efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.

IV. indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.

V. exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS

Pelos serviços prestados, a CONTRATADA receberá, a título de remuneração mensal, percentual de êxito, definido por faixa de atraso, etapa e tipo de crédito, incidente sobre os valores efetivamente recebidos pela CAIXA, que tornam o contrato regularizado na vigência do lote, conforme quadro a seguir.

Etapa, Fase e Percentual de remuneração

Etapa de Cobrança	fases de Cobrança	% remuneração sobre o montante recebido até o limite de superação de meta em 9,99% (sobre a meta)
I	1	3,0
	2	1,5
II (*)	3	5,0
	4	4,0
III (*)	5	7,0
	6	6,0
IV (*)	7	10,0
	8	9,0
V (*) (**)	9	12,0
VI (*)(**)	10	12,0

(*) Etapas exclusivas para produtos do crédito Imobiliário sem garantias reais, a exemplo do MATCON.
(**) Distribuição em Campanhas

I A definição da faixa de atraso que compõe cada fase de cobrança é atribuição exclusiva da CONTRATANTE, será divulgada previamente à atuação da CONTRATADA e está sujeita a ajustes, a critério da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA poderá, ainda, perceber remuneração diferenciada decorrente da apuração da Avaliação de Desempenho (taxas de performance), após o encerramento da vigência de cada lote, caso seja constatada superação da meta definida para as Etapas de Cobrança.

JURÍDICO ANDAC

I As taxas de performance serão taxas de remuneração diferenciadas, pagas somente se houver superação da meta e de forma escalonada sobre o montante que extrapolar a meta, em dois níveis.

II Para tanto, mensalmente será apurada a remuneração utilizando-se as taxas normais de cada etapa/fase conforme quadro "Etapa, Fase e Percentual de remuneração", após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho alcançado pela CONTRATADA para cálculo da taxa de performance, se for o caso.

III A taxa de performance será apurada em dois níveis, escalonada conforme o grau de superação das metas, com recálculo da remuneração utilizando-se as taxas diferenciadas conforme quadro a seguir e efetuando-se o pagamento da diferença em relação aos pagamentos já efetuados com base na taxa normal.

Quadro demonstrativo das Taxas de Remuneração Diferenciadas por Performance

Etapa de Cobrança	fases de cobrança	Taxa de Remuneração até o cumprimento de 109,99 % da meta	% de remuneração a ser aplicado sobre o montante que ultrapassar a meta entre 10 e 20%, inclusive (entre 110% e 120% da meta) (Tx 1º Nível)	% de remuneração a ser aplicado sobre o montante que ultrapassar a meta acima de 20% (acima de 120% da meta) (Tx 2º Nível)
I	1	3,0	4,5	6,5
	2	1,5		
II	3	5,0	6,0	8,0
	4	4,0		
III	5	7,0	8,0	10,0
	6	6,0		
IV	7	10,0	11,0	13,0
	8	9,0		
V (*)	9	12,0	13,0	14,0
VI (*)	10	12,0	13,0	14,0

IV A taxa de performance será aplicada somente sobre os valores que excederem a meta e escalonada conforme o nível de superação da meta, cujo detalhamento consta no Termo de Referência, com exemplos de aplicação.

Parágrafo Segundo - A remuneração que trata o inciso II do parágrafo primeiro incidirá, também, sobre os recebimentos de parte dos encargos vencidos e disponibilizados para cobrança, ainda que não provoquem a regularização do contrato disponibilizado.

I Entende-se por contrato regularizado aquele que, no dia em que se verificou pagamento de valores ou renegociação do contrato, todos os encargos

vencidos foram pagos ou renegociados pelo devedor, resultando em contrato em dia com as prestações mensais.

Parágrafo Terceiro - Os pagamentos efetuados nos contratos que forem objeto de exclusão da cobrança pela CAIXA, quando ocorridos durante a vigência do lote e anteriormente à exclusão da cobrança, também deverão ser remunerados à CONTRATADA.

Parágrafo Quarto - Será devida remuneração sobre os valores recebidos à vista pela CAIXA, calculada à taxa correspondente à faixa de atraso em que se encontrava o contrato na data da efetivação da renegociação, com aplicação de taxa de performance se houver superação da meta pela CONTRATADA, nos termos aqui descritos.

I Ainda, será devida a remuneração mensal sobre os valores recebidos pela CAIXA relativos ao fluxo de pagamentos decorrentes de renegociação, efetuada por atuação da CONTRATADA, correspondente ao número de encargos mensais vencidos e incorporados à dívida vincenda do contrato, pelo prazo máximo de até 12 meses contados da data da renegociação, neste caso sem aplicação da taxa de performance.

Parágrafo Quinto - O período de 12 meses a que se refere o item anterior é limitado ao término de vigência do contrato firmado entre a CAIXA e a CONTRATADA ou ao prazo de incorporação, o que for menor.

Parágrafo Sexto - A apuração das taxas de que tratam este item e subitens dar-se-á mensalmente ou no mês subseqüente ao encerramento de cada lote disponibilizado, sendo que eventuais diferenças verificadas serão pagas/descontadas no mês subseqüente ao da apuração.

I A apuração mensal de que trata o item anterior visa possibilitar:

a) o pagamento da remuneração devida nos casos dos contratos regularizados, ainda que o lote, no qual estes contratos estejam inseridos, não tenha sido finalizado;

b) o levantamento da remuneração devida nos casos em que não há a regularização dos contratos colocados em cobrança, observando que, nestes casos, a remuneração incidente sobre os recebimentos verificados será efetuada apenas quando do encerramento do lote.

Parágrafo Sétimo - O volume médio mensal de operações em cobrança previstas no Edital será dividido igualitariamente entre as empresas contratadas, com margem de erro de 1% (um por cento) e, na ocorrência de redução ou aumento no número de empresas contratadas, é prevista variação no volume de operações distribuídas mensalmente para cada empresa.

Parágrafo Oitavo - Caso haja condições operacionais, será inserida distribuição de carteira conforme performance alcançada por cada empresa.

Parágrafo Nono - A remuneração da CONTRATADA fica condicionada à correta apresentação do arquivo retorno, conforme consta na Cláusula Obrigações da Contratada.

CLÁUSULA SÉTIMA - CONSTITUIÇÃO DE METAS DE DESEMPENHO

Parágrafo Primeiro - A Meta de Desempenho será definida pela CAIXA previamente à atuação da CONTRATADA, nos termos definidos no Termo de Referência anexo a este contrato.

I A região de abrangência de cada Item está discriminada no Anexo IX.

II Fica estabelecido que a definição das metas de desempenho para as Etapas de Cobrança e para o conjunto de Etapas será atribuição exclusiva da CONTRATANTE, podendo ser ajustada a qualquer momento a critério da CAIXA.

II Os pesos atribuídos a cada Etapa poderão ser alterados em função da composição da carteira colocada em cobrança, com aviso prévio às CONTRATADAS, e entrará em vigor a partir do lote distribuído no mês seguinte à sua divulgação.

IV Na avaliação de desempenho, a meta estará validada para todos os efeitos contratuais se pelo menos 50% das empresas contratadas conseguirem cumpri-la.

Parágrafo Segundo - Uma vez divulgada a Meta Regional, esta somente será alterada a critério da CAIXA, não sendo adotada regra de redefinição mensal.

Parágrafo Terceiro - Quando a nova meta definida pela CAIXA para a Etapa for inferior à que estiver vigorando para a mesma Etapa, ela terá vigência a partir do lote com encerramento no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

Parágrafo Quarto - Quando a nova meta definida pela CAIXA para a Etapa for superior à que estiver vigorando para a mesma Etapa, ela terá vigência a partir do lote com início no mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

Parágrafo Quinto - A adoção de meta de desempenho calculada pela média da região (Média Regional) busca minimizar os efeitos conjunturais que possam afetar a economia local, tais como elevações da taxa de juros, sazonalidade na geração de renda e emprego, claramente evidenciado nas regiões cujas economias são baseadas em atividade agropecuária, turismo, dentre outras.

I Tais efeitos no cenário econômico são percebidos de forma diferenciada em cada região, podendo, consequentemente, influenciar na pré-disposição dos devedores em honrar seus compromissos, mesmo havendo ações de cobrança por parte das empresas contratadas, e refletir negativamente na performance das empresas.

II Desta forma, a adoção da meta de desempenho por Item e a possibilidade de adoção de nova meta calculada pela média regional buscará a minimização deste efeito junto às empresas contratadas, tornando factível o nível de performance exigido pela CAIXA quando comparado àquele que o mercado de fato consegue atingir, viabilizando a manutenção da prestação do serviço, apesar das diferenças existentes em cada região do país.

III O modelo de desempenho possibilita a adequação da necessidade da CAIXA à capacidade de atuação das empresas.

a) A estratégia de adoção da meta fixa para início das atividades e a possibilidade de adoção de percentual baseado na performance regional viabilizam o equilíbrio da relação contratual, permitindo a gestão da CAIXA sobre a atuação das empresas contratadas, com vistas ao gerenciamento do risco e à maximização dos resultados.

Parágrafo Sexto - A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA a Meta Fixa, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços para cada etapa de cobrança, bem como para o conjunto de etapas de cobrança, dentro da região de abrangência/segmento de cada Item.

CLÁUSULA OITAVA - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA EMPRESA CONTRATADA

Parágrafo Primeiro - As avaliações de desempenho serão realizadas mensal e bimestralmente, por região de abrangência de cada Item e as mesmas regras são adotadas para qualquer empresa contratada durante a vigência deste Credenciamento.

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA será avaliada pelo resultado de cada lote encerrado (mensalmente) e a cada dois meses pela média dos resultados dos lotes encerrados no período, cujos resultados serão sempre apurados pela razão direta entre o valor total recebido e o valor total disponibilizado no período avaliado.

Parágrafo Terceiro - As etapas de cobrança são fixadas com base nas faixas de atraso previstas na régua de cobrança, definida pela CAIXA.

Parágrafo Quarto - Será efetuada a disponibilização de 01 (um) lote mensal de créditos imobiliários para a CONTRATADA, cujo lote será composto pelos contratos repassados à cobrança ao longo do mês comercial, podendo conter contratos em

todas as etapas de cobrança e em todas as regiões definidas para o respectivo Item de atuação da CONTRATADA.

Parágrafo Quinto - O lote mensal permanecerá em cobrança pela CONTRATADA pelo prazo definido pela CAIXA e divulgado previamente ao início das atividades, podendo variar para cada produto, cliente, segmento ou outra segregação definida pela CAIXA.

Parágrafo Sexto - Para avaliação de desempenho é feita apuração da região de abrangência de cada Item e discriminadamente por etapa de cobrança, aplicando-se os pesos conforme anexo deste contrato para compor o resultado do conjunto de etapas, cuja descrição e forma de apuração constam no Termo de Referência.

Parágrafo Sétimo - Nas Etapas V e VI, a vigência do lote e a meta serão definidas de acordo com campanhas periódicas de recuperação de créditos, específicas para cada tipo de crédito, informadas previamente pela CAIXA.

Parágrafo Oitavo - O mês de apuração corresponde ao mês imediatamente posterior ao encerramento da vigência do lote.

Parágrafo Nono - O desempenho será mensurado mensal e bimestralmente, a partir do encerramento do 3º lote, conforme discriminado no Termo de Referência.

I A apuração considera os valores acumulados de disponibilização e de recebimento de encargos vencidos e disponibilizados para cobrança, tanto para a avaliação mensal quanto na avaliação bimestral, apurando-se o desempenho pela razão direta entre o valor total recebido e o valor total disponibilizado.

II Na apuração bimestral será considerada a média dos dois lotes encerrados no período.

III No cálculo do desempenho deverão ser consideradas as prestações disponibilizadas e respectivas atualizações até a data de encerramento do lote ou até a data da regularização do crédito colocado em cobrança, prevalecendo o que ocorrer primeiro, sempre dentro da vigência de cada lote.

IV Caso a CAIXA retire da cobrança terceirizada determinado contrato, este deixará de fazer parte do lote disponibilizado, a fim de evitar prejuízos para a empresa, sendo computado positivamente quando da mensuração do desempenho da CONTRATADA.

a) Os pagamentos de encargos mensais vencidos e disponibilizados para cobrança registrados para o contrato durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança serão computados na prestação de contas mensal sem prejuízos à CONTRATADA.

JURÍDICO
DOCUMENTO APROVADO PELA DIRETORIA JURÍDICA
AJUDAC

CLÁUSULA NONA – AÇÕES DECORRENTES DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Parágrafo Primeiro - Em caso de prorrogação de prazo contratual as ações decorrentes da avaliação de desempenho são cumulativas, observando-se, entretanto, que cada Notificação recebida pela CONTRATADA pelo descumprimento da meta terá validade de 03 (três) anos, perdendo seu efeito de penalidade ao completar 03 anos de sua emissão.

Parágrafo Segundo - Fica a critério da CAIXA a não prorrogação do contrato, caso seja identificado, a qualquer momento durante a vigência contratual, o não cumprimento da meta de desempenho definida para o período ou o descumprimento de quaisquer outras Cláusulas Contratuais.

Parágrafo Terceiro - Em decorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da CAIXA, esta poderá, a qualquer momento, suspender temporariamente o envio das notificações decorrentes da avaliação de desempenho em um, mais de um ou em todos os ITENS/Regiões.

Parágrafo Quarto - A critério da CAIXA, esta suspensão do envio de notificações também poderá ocorrer em caso de:

I necessidade de reabrir ou de elaborar novo Edital de Credenciamento, pelo prazo que durar o processo de novas contratações;

II sobrevirem fatos imprevisíveis à CONTRATADA, que possam ser considerados catástrofe ou calamidade, que impeçam temporariamente da execução do objeto contratado.

Parágrafo Quinto - Esta suspensão, de que trata o parágrafo terceiro, poderá ser definitiva no caso de não haver empresas no cadastro de reserva e já estiver operando na região/segmento o número mínimo de empresas apurado.

Parágrafo Sexto - A Avaliação de Desempenho será realizada por Item, cuja região de abrangência consta detalhadamente no Anexo IX, e os respectivos parâmetros constam nos subitens seguintes.

Parágrafo Sétimo - A avaliação de desempenho pelos serviços prestados pela CONTRATADA será efetuada para constatar o cumprimento da meta, que é definida aplicando-se os pesos correspondentes a cada etapa de cobrança, conforme Tabela de Metas e Pesos por Etapa de Cobrança (anexo deste contrato) e descrição no Termo de Referência.

I Os 02 (dois) primeiros lotes encerrados, para cada empresa a partir de sua contratação, terão os resultados comunicados mensalmente à CONTRATADA para acompanhamento e controle.

II A partir do encerramento do 3º lote, os resultados:

JURÍDICO

a) serão comunicados à CONTRATADA mensalmente;

b) ensejarão a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso da CONTRATADA não atingir, mensalmente (a cada lote encerrado), 85% da meta;

c) para a Empresa que cumprir no mínimo 85% da meta serão acumulados para apuração de média bimestral, cujo resultado culminará com envio de NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA que não atingir a meta definida para o período.

Parágrafo Oitavo - O desempenho será mensurado tomando-se por base os valores acumulados de disponibilização e de recebimento, avaliados ao final da vigência de cada lote, sendo apurados pela razão direta entre o valor total recebido e o valor total disponibilizado, tanto no cálculo mensal quanto nas médias bimestrais.

Parágrafo Nono - A avaliação de desempenho será mantida por toda a vigência contratual, apurando-se o resultado mensal a cada lote encerrado para aplicação de rescisão contratual unilateral em caso de não atingimento de 85% da meta, bem como bimestralmente, considerando a média de dois lotes encerrados no período, verificados até o último dia do mês anterior à apuração.

Parágrafo Décimo - A cada evento de descumprimento de meta na apuração bimestral de que trata a alínea "c" do inciso II do parágrafo sétimo, será enviada NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA.

Parágrafo Décimo Primeiro - Na avaliação bimestral, a CONTRATADA também receberá 0,5 (meio) ponto, como penalidade, sempre que, mesmo cumprindo a meta definida para o conjunto de Etapas, deixar de cumprir pelo menos:

a) 85% da meta definida para uma ou mais de uma Etapa de Cobrança no segmento imobiliário.

I No segundo descumprimento de meta de uma ou mais de uma Etapa de cobrança, na avaliação bimestral, a CONTRATADA atingirá 01 (um) ponto e receberá NOTIFICAÇÃO pela reincidência do descumprimento.

Parágrafo Décimo Segundo - A CONTRATADA poderá acumular, no máximo, duas NOTIFICAÇÕES por descumprimento de meta para a mesma região/item.

Parágrafo Décimo Terceiro - Havendo o 3º descumprimento que acarretaria nova NOTIFICAÇÃO, nas formas descritas no parágrafo décimo, o contrato é rescindido unilateralmente, resguardado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

I Constatando-se o 3º descumprimento, o convênio é suspenso no sistema operacional para inibir a disponibilização de novos lotes, mantendo em cobrança pela empresa aqueles já distribuídos, até o final da vigência dos

respectivos lotes ou da efetivação da rescisão unilateral, o que ocorrer primeiro.

Parágrafo Décimo Quarto - Durante a vigência contratual, incluídas as prorrogações, cada NOTIFICAÇÃO recebida pela CONTRATADA pelo descumprimento da meta terá validade de 03 (três) anos, perdendo seu efeito de penalidade ao completar 03 anos de sua apuração.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 18º (décimo oitavo) dia útil do mês subseqüente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A correspondente nota fiscal/fatura deve ser apresentada à CAIXA até o 10º (décimo) dia útil do mês subseqüente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

Parágrafo Segundo – Além das informações exigidas na legislação aplicável, a nota fiscal/fatura deve conter ainda:

a) a identificação completa da CAIXA, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

b) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Terceiro - A nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Quarto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição.

JURÍDICO

Também não ocorrerá a retenção caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Quinto - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Sexto - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo - Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito federal, estadual, municipal e do distrito federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Oitavo - Constatada a situação de irregularidade, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Nono - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo – O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV na data inicial
IDF = IGP-M/FGV na data final

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO
O presente contrato terá a duração de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei 8.666/93.

Parágrafo Primeiro - Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado descumprimento de meta de desempenho ou de quaisquer Cláusulas Contratuais, fica a critério da CAIXA a não prorrogação contratual.

Parágrafo Segundo - Reserva-se à CAIXA, presente a conveniência administrativa, a faculdade de rescisão contratual, mediante prévia comunicação a outra parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem que disso resulte à outra parte direito à reclamação ou indenização pecuniária.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FISCALIZAÇÃO
No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.
Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I. todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II. as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. advertência;

II. multa;

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV.declaração de inidoneidade.

JURÍDICO DOCUMENTO APROVADO PELA DIRETORIA JURÍDICA

Parágrafo Primeiro - A advertência será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo para a CAIXA e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

Parágrafo Segundo – A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

I Pela aplicação da segunda penalidade de advertência pelo mesmo motivo no decorrer de um ano, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 2% (dois por cento) do valor total da remuneração do mês da ocorrência, podendo ser cobrada diretamente da CONTRATADA ou judicialmente.

II Ocorrendo atraso no repasse dos valores recebidos pela CONTRATADA, na hipótese prevista na alínea "a", inc. I, da Cláusula Quarta, haverá a incidência de multa de 2% (dois por cento) e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor do repasse, devidamente corrigido pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas ou, caso este seja extinto, por aquele que vier a ser utilizado pelo BACEN nas operações de redesconto com os bancos comerciais.

III Se a CAIXA tiver de lançar mão da via judicial para haver da CONTRATADA os valores recebidos e não repassados, o montante será acrescido de multa contratual de 10% (dez por cento) e honorários advocatícios da ordem de 20% (vinte por cento), sem prejuízo de ensejar a imediata rescisão contratual com a aplicação das cominações cabíveis

Parágrafo Terceiro - As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, e, se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

Parágrafo Quarto - A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos poderá ser aplicada:

I) em casos de reincidências;

II) em casos de descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual.

Parágrafo Quinto – A penalidade de declaração de inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à CAIXA, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;

Parágrafo Sexto - As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

Parágrafo Sétimo – A aplicação das penalidades indicadas nesta cláusula será lançada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS ILÍCITOS PENAIS

As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na legislação aplicável, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivo de rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial:

a) o descumprimento total ou parcial, pela CONTRATADA, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

b) a transferência total ou parcial do presente contrato;

c) o cometimento reiterado de faltas ou falhas na prestação dos serviços;

d) a decretação de falência ou insolvência civil da CONTRATADA;

e) a dissolução da sociedade;

f) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CAIXA, prejudique a execução do contrato;

g) a lentidão no seu cumprimento, levando a CAIXA a presumir a não execução da prestação dos serviços contratados; e

h) demais motivos especificados no Art.º 78 da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Segundo - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à CAIXA, que os executará por si ou por terceiros.

Parágrafo Terceiro - Caso a CAIXA não se utilize da prerrogativa de rescindir este contrato, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das notas fiscais/faturas, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA reconhece os direitos da CAIXA, no caso de rescisão administrativa, prevista no Art.º 77 da Lei n.º 8.666/93.

JURÍDICO

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS
As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da dotação orçamentária na rubrica: 5303-20 (créditos próprios) - Desp.c/ Empresas Cobrança e 5605-38 e 5605-38 (créditos de terceiros), compromisso n°005282/2014-MZ.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA SUBCONTRATAÇÃO
É vedado à CONTRATADA a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS
As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

I. é facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.

II. a CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

III. em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;

IV. é vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato;

V. a CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

JURÍDICO

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Distrito Federal, na cidade de Brasília.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02(duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Brasília/DF , 31 de Outubro de 2014
Local/data

3° TABELIÃO DE NOTAS - SP

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
Heloisa Pereira Menezes
Coordenadora
GILOG/BR – Contratação
RG: 8.401.980-3 SSP/SP
CPF: 048.876.498-00

AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRANÇAS E ATENDIMENTO S/A
José Roberto Romeu Roque
Diretor Presidente
RG: 7.404.955 SSP/SP
CPF: 671.652.498-34

Testemunhas

Nome: Luisa Mala Cameiro da Cunha
CPF: Técnico Bancário Novo
Matr. 135.219-0
GI LOGÍSTICA/BR
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Nome: KÁTIA LEITE DE OLIVEIRA
CPF: Técnico Bancário Novo
Matr. 046.862-5
GI LOGÍSTICA/SP
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

3° TABELIÃO DE NOTAS DEL. MATEUS BRANDÃO MACHADO
AV. SÃO LUÍS, 191 - LJ4 - CEP 01046-913
SÃO PAULO/SP - TELEFAX (11) 3120-8600
AB548361
Reconheco Por Semelhança Firma COM VALOR
Economico de: JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE
São Paulo, 04 de Novembro de 2014
Em Testa da Verdade.
JOAO CARLOS DOMINGOS - ESCREVENTE
Valor R$ 5,00. Carimbo: 1110563-2 Cart. 1064
Selo(s): AA560808
"VÁLIDO SOMENTE COM O SELO DE AUTENTICIDADE SEM EMENDAS E/OU RASURAS"

3° TABELIÃO DE NOTAS
João Carlos Domingos
ESCREVENTE
SÃO PAULO - SP

JURÍDICO
AUDAC

ANEXO DO CONTRATO Nº 6479/2014

TABELA DE METAS E PESOS POR ETAPA DE COBRANÇA

I - PARA O SEGMENTO IMOBILIÁRIO

ETAPAS DE COBRANÇA	FASES DE COBRANÇA	Meta Fixa (%) por etapa (***)	Peso	Meta FIXA para o conjunto de Etapas (∑ Metas X Peso)
I	1 – 2	M1	0,91	M1 X 0,91
II	3 – 4	M2	0,04	M2 X 0,04
III	5 – 6	M3	0,03	M3 X 0,03
IV	7 – 8	M4	0,02	M4 X 0,02
Meta de Desempenho Fixa para o Lote e para Médias Bimestrais	∑		1	∑ (a meta única é o somatório da multiplicação da meta por etapa pelo seu peso correspondente)
85% da meta				85% X ∑ (até duas casas decimais, com arredondamento padrão)
V *	9	xx	1,00	X%
VI**	10	Xx	1,00	X%

(*) Etapa correspondente à campanha.

(**) Etapa correspondente à campanha especial.

(***) As metas por etapa serão divulgadas previamente à atuação da CONTRATADA

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Proc. 7066.01.5741.07/2013	
Fls.	Rubrica

ANEXO DO CONTRATO Nº 6479/2014

DECLARAÇÃO - VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Contratada/Credenciada DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. Seus sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(a) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente contrato/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da contratação/licitação/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestador(es) para a execução de serviço objeto deste contrato/credenciamento, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça cargo(m) em comissão ou função de confiança ou com dirigente(a) CAIXA:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento/contrato;
- na área demandante do credenciamento/contratação/licitação;
- na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação.

Brasília/DF , 31 de Outubro de 2014
Local/data

3º TABELIÃO DE NOTAS - SP

AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRANÇAS E ATENDIMENTO S/A
José Roberto Romeu Roque
Diretor Presidente
RG: 7.404.955 SSP/SP
CPF: 671.652.498-34

Credenciamento 5741/7066-2013
Contrato nº6479/2014
SICLG 23072

JURÍDICO

ANEXO II

TERMO DE REFERÊNCIA SEGMENTO IMOBILIÁRIO

1 DA CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

1.1 Constituem objeto do presente Edital o credenciamento e a contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços de cobrança administrativa e renegociação de créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA, oriundos das operações do **Segmento Imobiliário**, na região de abrangência relativa ao(s) Item(ns) no(s) qual(is) a Empresa se habilitou.

2 DA FORMA DE ATUAÇÃO

2.1 Informações pertinentes à contratação, ao banco de reserva e ao rodizio

2.1.1 Caso o número de empresas credenciadas não ultrapasse o número inicial de empresas necessário para atuação concomitante, definido no Anexo IV, não haverá estabelecimento de banco de reserva, promovendo-se a contratação de todas as credenciadas.

2.1.1.1 Neste caso, permanece a avaliação de desempenho como parâmetro para descredenciamento em caso de não cumprimento das metas definidas pela CAIXA.

2.1.2 Com base na apuração da documentação será atribuída a ordem de classificação para as empresas credenciadas, que formarão um banco de reserva.

2.1.3 Será convocado para contratação o número de empresas até atingir o número inicial necessário de empresas para atuação concomitante, conforme definido no Anexo IV, permanecendo as demais, se houver, em banco de reserva.

2.1.3.1 A CAIXA poderá, a qualquer momento, aumentar o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente.

2.1.4 A empresa deve comprovar, em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato, o seguinte:

a) existência de escritório ou sede para a prestação de serviços objeto deste processo de credenciamento em qualquer município em âmbito nacional;

b) equipamento que comporte a gravação, em meio magnético, e guarda por no mínimo 5 anos, de todos os contatos telefônicos efetuados pela CONTRATADA com os clientes, com capacidade para fornecimento desses dados à CAIXA, sempre que solicitado, no prazo de 02 (dois) dias úteis;

JURÍDICO

c) possuir servidor e infraestrutura em geral, nos termos do item 5 do Termo de Referência;

d) possuir conexão com a Rede CAIXA nos termos do item 2.3.9.1.1 do Termo de Referência;

2.1.5 Os parâmetros definidos para contratação da(s) próxima(s) classificada(s) serão:

a) o limite da quantidade disponibilizado para a cobrança, estipulado conforme Anexo IV, com margem de erro de 01% (um por cento);

b) rescisão contratual, conforme regras definidas para avaliação de desempenho.

2.1.6 Durante a vigência do Credenciamento, a empresa que receber a quantidade máxima de créditos para cobrança (ANEXO IV), com margem de erro de 01% (um por cento), terá suspensa a disponibilização de novos lotes e permanecerá atuando até encerrar o prazo do último lote disponibilizado, quando terá o contrato rescindido e voltará para o banco de credenciadas, colocando-se em último lugar na fila.

2.1.7 Em caso de rescisão concomitante com mais de uma empresa, a ordem de colocação para voltar para a fila respeitará a classificação obtida com a pontuação.

2.2 Constituição de metas de desempenho

2.2.1 A Meta de Desempenho será definida pela CAIXA previamente à atuação da CONTRATADA.

2.2.1.1 A região de abrangência de cada Item está discriminada no Anexo IX.

2.2.1.2 Os pesos atribuídos a cada Etapa poderão ser alterados em função da composição da carteira colocada em cobrança, com aviso prévio às CONTRATADAS, e entrará em vigor a partir do lote distribuído no mês seguinte à sua divulgação.

2.2.2.3 O modelo de desempenho possibilita a adequação da necessidade da CAIXA à capacidade de atuação das empresas.

2.2.2.3.1 Para início das atividades será adotada uma meta fixa , havendo a possibilidade de adoção de percentual baseado na performance regional.

2.2.3 A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA a Meta Fixa, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços para cada etapa de cobrança, bem como para o conjunto de etapas de cobrança, dentro da região de abrangência/segmento de cada Item.

JURÍDICO

2.3 Procedimentos Básicos na Cobrança

2.3.1 Os contratos dos créditos habitacionais próprios e de terceiros administrados pela CAIXA serão disponibilizados para cobrança automaticamente pela CAIXA, por meio dos seus respectivos sistemas corporativos.

2.3.1.1 As empresas atuarão em etapas de cobrança distintas, definidas pela CAIXA por meio de régua de cobrança, de acordo com tipo de crédito, faixa de atraso, valor da dívida, modalidade de financiamento, operações, garantias e tipo de cliente.

2.3.1.2 Os contratos que não forem regularizados até o final do prazo de cada etapa, migrarão automaticamente de faixa, e serão disponibilizados para outras empresas credenciadas.

2.3.1.3 O mesmo crédito não será disponibilizado para cobrança em etapas sucessivas para a mesma empresa.

2.3.2 A CONTRATADA deverá efetuar o primeiro contato com o devedor tempestivamente, a partir da disponibilização do contrato, priorizando, se for o caso, o contato com os clientes indicados pela CAIXA.

2.3.3 A CONTRATADA deverá contatar o cliente com vistas ao pagamento da dívida, de acordo com a política de cobrança definida pela CAIXA.

2.3.4 A CONTRATADA deverá emitir boleto de cobrança com remessa ao cliente quando este solicitar, via eletrônica, fax, SMS ou postagem de correspondências.

2.3.4.1 A CAIXA poderá indicar o texto da mensagem a ser enviada aos clientes e os textos propostos pela CONTRATADA deverão ser previamente aprovados pela CAIXA.

2.3.4.2 A CONTRATADA deverá manter equipe de retaguarda com controle/acompanhamento eletrônico para emissão de boletos e outros documentos necessários e para realizar atividades complementares aos contatos mantidos pelos cobradores.

2.3.5 Os clientes deverão ser cobrados pessoalmente e/ou por telefone e/ou correspondência.

2.3.5.1 A CONTRATADA deverá manter, sem custo adicional para a CAIXA, linhas telefônicas exclusivas para atendimentos a clientes da CAIXA, incluindo discagem direta gratuita (0800), e divulgá-los em site próprio, nos contatos e em correspondências/SMS que enviar aos clientes.

2.3.5.2 A CONTRATADA deverá manter equipamento para gravação em meio magnético de todos os contatos telefônicos ativos e receptivos com os clientes, e guarda por, no mínimo, 5 (cinco) anos, para fornecimento à CAIXA sempre que

JURÍDICO

solicitado, no prazo de 2 (dois) dias úteis, sob pena de aplicação de sanções administrativas em caso de descumprimento desse prazo ou de perda de arquivos.

2.3.5.2.1 Deverá haver pelo menos um *"backup"* dos dados em localidade física distinta de onde a guarda dos dados é feita, com atualização semanal.

2.3.6 A CAIXA poderá definir padrão de quantidades e intervalos de prazos para envio de Avisos de Cobrança aos clientes e os modelos propostos pela CONTRATADA deverão ser previamente aprovados pela CAIXA, pois devem respeitar as políticas de recuperação de crédito adotadas pela CONTRATANTE.

2.3.7 A CONTRATADA não poderá utilizar as dependências da CAIXA ou seus equipamentos para desenvolvimento da atividade para a qual foi contratada.

2.3.8 É vedado à CONTRATADA receber quaisquer valores diretamente dos devedores ou de terceiros vinculados aos créditos, salvo quando expressamente autorizado pela CAIXA, mediante documento escrito.

2.3.8.1 Na eventual hipótese de recebimento de valores, autorizados pela CAIXA, estes deverão ser repassados diretamente pela CONTRATADA à CAIXA, até o primeiro dia útil subseqüente ao recebimento.

2.3.8.2 O pagamento dos débitos pelos clientes deverá ser efetuado pelo Internet Banking da CAIXA, correspondentes bancários CAIXA AQUI, Rede de Casas Lotéricas, terminais de auto-atendimento e na Rede Bancária.

2.3.9 A CONTRATADA terá acesso aos sistemas, que contemplarão as informações necessárias para a operacionalização da cobrança.

2.3.9.1 A empresa deverá manter, durante toda a vigência do contrato, acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA.

2.3.9.1.1 O acesso padrão para conexão de empresas com a Rede Caixa é o tunelamento VPN (Virtual Private Network) via internet, conforme especificação abaixo:

a) VPN site-to-site via Internet, onde a conexão à Internet pela empresa contratada é requisito mínimo para conexão, com mínimo de 10Mbps.

b) túnel VPN sob o protocolo IPSEC.

c) criptografia 3DES-SHA, como mínima, sendo possível utilização de outras, caso necessário, desde que autorizado pela área de tecnologia da CAIXA:

- algoritmo de integridade SHA1 com 160 bits;
- Algoritmo de criptografia 3DES;
- a geração de chaves mestra deve utilizar o Grupo Diffie-Hellman 2 (1.024 bits).

JURÍDICO

d) possibilidade de conexão com a CAIXA nos sítios de Brasília, Rio de Janeiro ou São Paulo, conforme a proximidade geográfica da empresa contratada.

2.3.9.1.2 Recomenda-se a ligação via duas operadoras de Internet distintas para cada empresa, viabilizando a operação com nível baixo de indisponibilidade do canal e, neste caso, a critério da CAIXA será avaliada conexão de dois túneis VPN em sítios distintos.

2.3.9.1.3 Os custos decorrentes serão totalmente assumidos pela empresa contratada.

2.3.9.2 A CAIXA prestará as devidas orientações à CONTRATADA, quanto à forma como se dará o acesso aos referidos sistemas (acesso e *download/upload* de arquivos), os quais terão interface WEB.

2.3.10 Durante a vigência do contrato, a CAIXA, a seu critério, poderá alterar o aplicativo de cobrança, como também a sua forma de conectividade, sendo que as empresas serão informadas com antecedência de 60 (sessenta) dias para se adequarem ao novo aplicativo e/ou à nova forma de conectividade.

2.3.11 A CONTRATADA deverá encaminhar diariamente à CAIXA, ou em outra periodicidade que esta venha a indicar, arquivo magnético para atualização dos dados cadastrais dos clientes, no que concerne ao(s) endereço(s) de correspondência, telefone(s) de contato, endereço(s) eletrônico(s), bem como outras informações relevantes, conforme instruções da CAIXA.

2.3.12 A CONTRATADA deverá retornar à CAIXA, diariamente ou em outra periodicidade que esta venha a indicar, arquivo retorno analítico, contendo todos os contratos disponibilizados para cobrança, discriminados por lote, conforme *layout* definido pela CONTRATANTE, descrevendo as ações de cobrança realizadas e pontuando os contratos para os quais não houve ação de cobrança e respectivos motivos.

2.3.12.1 Não havendo sucesso na cobrança realizada, a CONTRATADA fornecerá à CAIXA diagnóstico analítico sobre as causas do não recebimento, ficando a cargo desta a análise de outras formas de retorno do crédito.

2.3.12.2 O arquivo retorno, de que trata o item 2.1.12, também deverá ser enviado após encerramento do lote, até o 5º dia útil do mês subseqüente ao fechamento do lote, ou em outra periodicidade que a CAIXA venha a indicar, com a posição final da carteira em cobrança pela CONTRATADA.

2.3.13 O não cumprimento dos itens 2.3.12 a 2.3.12.2, a critério da CAIXA, ensejará a suspensão da distribuição de novos contratos para cobrança, bem como a suspensão do pagamento da CONTRATADA, até que a rotina de envio do arquivo se restabeleça.

2.3.14 Deve ser apresentado um plano de continuidade da operação, contemplando as ações necessárias para o rápido estabelecimento da operação em caso de sinistros diversos como causas ambientais, problemas de instabilidade social ou não continuidade da prestação de serviços por parte de algum provedor de serviços.

2.3.15 A efetivação de cobrança em desacordo com as determinações da CAIXA, enseja a apuração de responsabilidade, não eximindo a CONTRATADA da responsabilização pelos prejuízos e danos causados à CAIXA e/ou aos seus clientes.

2.4 Procedimentos Básicos na Renegociação de Créditos

2.4.1 Além de efetuar ações de cobrança, a CONTRATADA deverá propor renegociações de créditos, mediante orientações e regras definidas pela CAIXA e, quando necessário, remeter documentos, informações e propostas para análise pelas Unidades da CAIXA.

2.4.1.1 As regras de renegociação são definidas pela CAIXA conforme políticas internas e governamentais.

2.4.2 Depois de efetivar a renegociação do contrato, a CONTRATADA deve realizar a cobrança preventiva dos créditos renegociados, conforme políticas da CAIXA.

2.4.3 A CONTRATADA deverá manter em arquivo, registro de correspondências/e-mails recebidos e/ou enviados aos clientes para repasse à CAIXA, quando solicitado.

2.4.4 Toda a documentação recepcionada pela Contratada para efetivar a renegociação do crédito deverá constituir dossiê, cujo original deverá ser encaminhado à unidade da CAIXA que a CONTRATANTE vier a indicar.

2.4.4.1A CONTRATADA deverá manter, em arquivo, cópia de toda a documentação concernente às propostas de renegociações encaminhadas à CAIXA, para efeito de auditoria pela CAIXA, Banco Central do Brasil e Tribunal de Contas da União.

2.4.5 A celebração de renegociação em desacordo com as determinações da CAIXA enseja a apuração de responsabilidade, não eximindo a CONTRATADA de responsabilização pelos prejuízos e danos causados à CAIXA e/ou aos seus clientes

3 DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS CONTRATOS

3.1 São passíveis de disponibilização os contratos da Carteira Imobiliária, conforme suas estratégias de recuperação de crédito.

3.1.1 A régua de cobrança poderá ser ajustada pela CAIXA a qualquer tempo, em função do comportamento da carteira, características do produto, perfil do cliente e

JURÍDICO

outros aspectos relevantes com o objetivo de obter maior grau de eficiência possível para as ações de cobrança.

3.1.2 As datas de encaminhamento e o montante de operações de crédito enviado à CONTRATADA para a cobrança ficará a critério exclusivo da CAIXA, observadas a divisão equânime entre as empresas contratadas e a conveniência e oportunidade da CONTRATANTE, nada podendo o CONTRATADO reclamar nesse sentido.

3.2 A distribuição será efetuada por meio da remessa de contratos para cobrança, selecionados ao longo do mês comercial, cujo somatório constituirá o denominado "LOTE" relativo ao mês de seleção, que poderá conter contratos em quaisquer faixas de cobrança e em todas as regiões vinculadas ao respectivo Item no qual a CONTRATADA atua.

3.2.1 Os créditos serão disponibilizados às empresas credenciadas de forma isonômica, para atuação na região, por volume e por faixas de atraso (etapas), observando os limites em caso de adoção de rodízio para contratação de novas empresas, conforme previsto no Anexo IV.

3.2.1.1Caso haja condições operacionais, será inserida distribuição de carteira conforme performance alcançada por cada empresa.

3.2.1.2 Ainda em relação à distribuição isonômica, é observada a unidade do crédito distribuído, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independentemente do respectivo valor e, portanto, é previsível uma margem de erro na distribuição, decorrente dessa premissa.

3.2.1.3 A distribuição pelas etapas ocorre de forma independente entre si, podendo a empresa receber créditos em todas as etapas, seja a distribuição isonômica ou aquela que poderá ocorrer de acordo com as regras de performance definidas para este fim.

3.3 Caso a CAIXA retire da cobrança terceirizada determinado contrato, este deixará de fazer parte do lote disponibilizado, a fim de evitar prejuízos para a empresa, sendo computado positivamente quando da mensuração do desempenho da CONTRATADA.

3.3.1 Os pagamentos de encargos mensais vencidos e disponibilizados para cobrança, registrados para o contrato durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança, serão computados na prestação de contas mensal, sem prejuízos à CONTRATADA, e serão considerados no desempenho.

3.4 A rescisão antecipada do contrato firmado com a CONTRATADA ou o vencimento deste sem a renovação ensejará na devolução dos créditos à CAIXA, bem como de todo e qualquer documento relacionado aos créditos disponibilizados para a cobrança.

3.5 No caso de ser constatada alguma irregularidade na prestação de serviços objeto do presente edital, a CAIXA se reserva o direito de suspender novas disponibilizações de contratos até a regularização da pendência que, se não sanada tempestivamente, poderá acarretar a rescisão do contrato por parte da CONTRATANTE".

3.6 Tornando-se viável para a CONTRATANTE a distribuição diferenciada para cada empresa contratada, em função dos processos operacionais e tecnológicos internos, a CAIXA passará a apurar a performance das Empresas atuantes na região de abrangência do Item, para definição da participação de cada uma no volume da carteira, com base no desempenho alcançado.

3.6.1 Em relação à distribuição dos créditos entre as CONTRATADAS, é observada a unidade do crédito distribuído, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independentemente do respectivo valor, sendo previsível uma margem de erro no percentual previsto de distribuição para cada empresa, durante toda a vigência contratual.

3.6.2 A avaliação de resultado para redefinição dos percentuais de distribuição a cada CONTRATADA será realizada trimestralmente, considerando dois lotes encerrados e um com resultado parcial.

3.6.3 Após a apuração dos resultados alcançados nesses dois primeiros lotes as empresas serão escalonadas conforme a classificação obtida com seu resultado, considerando o resultado das demais, e será efetuado o cálculo dos novos percentuais de participação das Empresas no volume da carteira, conforme regras seguintes, cujos percentuais serão adotados a partir do próximo mês.

3.6.3.1 Detalhamento do esquema de distribuição de contratos por competição

3.6.3.1.1 Para 04 (quatro) ou mais Empresas contratadas concomitantemente:

a) Último lugar: Perde 20% da carteira, caso tenha desempenho 0,3 p.p. abaixo do primeiro lugar;

b) Penúltimo lugar: Perde 10% da carteira, caso tenha desempenho 0,3 p.p. abaixo do primeiro lugar;

c) 2º lugar: ganha 1/3 da carteira liberada pelo último e penúltimo lugares, caso tenha desempenho 0,3 p.p. superior ao último lugar; caso o 2º lugar não esteja pelo menos 0,3 p.p. acima do último lugar, a parte que lhe seria atribuída (1/3) é devolvida aos últimos lugares na mesma proporção que lhes foi retirada;

d) 1º lugar: ganha 2/3 da carteira liberada;

e) O 2º lugar nunca perde carteira;

JURÍDICO

f) Quando houver ganho de carteira pelas 1ª e/ou 2ª colocadas, observar as limitações descritas nos itens 3.6.3.1.3 e 3.6.3.1.4.

3.6.3.1.2 Para 03 (três) Empresas contratadas concomitantemente:

a) 3º lugar: Perde 20% da carteira, caso tenha desempenho 0,3 p.p. abaixo do primeiro lugar;

b) 2º lugar: Não ganha nem perde carteira;

c) 1º lugar: Ganha a carteira liberada pelo 3º lugar;

d) Quando houver ganho de carteira, observar as limitações descritas nos itens 3.6.3.1.3 e 3.6.3.1.5.

3.6.3.1.3 Os ganhos de carteira são sempre limitados a 30% da carteira atual (tanto para o 2º lugar quanto para o 1º lugar, em todos os casos) e, caso sobre carteira após a distribuição, o remanescente é devolvido ao último e penúltimo lugares na proporção que foi retirado deles.

3.6.3.1.4 Caso haja carteira liberada sem a correspondente alocação para o primeiro e/ou segundo colocados, a parte não alocada será devolvida ao último e penúltimo lugares, na mesma proporção que lhes foi retirada.

3.6.3.1.5 Além da limitação descrita no item anterior, os tetos para recebimento e perda de carteira obedecerão a seguinte regra:

Limites de carteira (restrição de volume)		
nº Empr	**Mínimo**	**Máximo**
3	20%	50%
4 ou mais	10%	40%

3.6.3.1.5.1 No caso de entrada de número significativo de empresas, estes limites serão redefinidos de forma a comportar a quantidade de empresas com atuação concomitante.

3.6.3.2 Para o cálculo dos desempenhos serão considerados os valores acumulados de disponibilizado e de recebimento total, por Etapa de Cobrança, considerando as Etapas I a IV.

3.6.3.3 Portanto, caso a CAIXA adote o modelo de distribuição de operações para cobrança de acordo com os desempenhos auferidos pelas empresas contratadas, será feita avaliação dos resultados trimestralmente, e serão sempre considerados os três lotes seguintes ainda sem avaliação, sendo dois encerrados e um com fechamento parcial.

3.6.3.3.1 A alteração do percentual de participação na distribuição, baseado no desempenho apurado no período, será efetuada no último dia útil do mês de apuração, mediante comunicação à CONTRATADA com antecedência mínima de 10 (dez) dias, e o novo percentual terá validade a partir do 1º (primeiro) dia do mês subseqüente.

3.6.4 Quando houver contratação de empresa do cadastro de reserva, para substituir empresa descredenciada, a nova empresa assumirá o percentual de participação na carteira da empresa que teve o contrato rescindido, e fará jus às futuras avaliações de resultado para redefinição de percentual de distribuição, na forma descrita neste item 3.6 e subitens.

3.6.5 O percentual de distribuição das operações também estará sujeito à variação em caso de rescisões contratuais durante o prazo de vigência do credenciamento, que impliquem redução no número de empresas contratadas para o Item, ou ainda em caso da CAIXA aumentar o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente.

3.6.5.1 Caso a CAIXA aumente o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente, cada empresa CONTRATADA cede um percentual do volume de operações para cobrança, respeitando a representatividade de cada uma, para formação da carteira da(s) nova(s) empresa(s).

Fórmula para definição do percentual de participação da nova empresa:

$$\frac{1}{\textit{Novo nº de ECT}} \; X\,100$$

3.6.5.2 Caso sejam aumentadas mais que 01 (uma) Empresa de cobrança no nº máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente, a nova forma de cálculo é feita conforme exemplo a seguir:

Exemplo, com aumento de duas empresas (passando de 04 para 06 Empresas Contratadas)

Empresa	% carteira atual	% para cada nova empresa	Percentual cedido	novo percentual para todas ECT
A	30,00%		10,00%	20,00%
B	30,00%		10,00%	20,00%
C	20,00%		6,67%	13,33%
D	20,00%		6,67%	13,33%
subtotal	**100,00%**		**33,33%**	
nova E	0,00%	16,6667%		16,67%
nova F	0,00%	16,6667%		16,67%
total		**33,33%**		**100,00%**

O percentual para cada nova Empresa, respeita a fórmula: Perc = (1/novo nº total de ECT) x 100
Então: Perc = (1 / 6) x 100 = 16,66667%
Esse percentual deve ser multiplicado pelo nº de novas Empresas, para definição do percentual total a ser cedido por cada Empresa que já atuava.
No exemplo acima, cada Empresa atuante cederá 33,33% de sua carteira, para que cada Empresa nova receba 16,67% do volume total da carteira.

JURÍDICO

3.6.5.3 Caso a CAIXA reduza o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente, cada empresa que permanecer atuando receberá, além do percentual ao qual já fazia jus, percentual equivalente à sua participação no volume total, aplicado sobre o volume que estava sendo cobrado pela Empresa descredenciada.

Exemplo:

Empresas	participação	aumento na carteira em	novo % de carteira
A	30%	(30%/80%) x 20%	37,50%
B	30%	(30%/80%) x 20%	37,50%
C	20%	(20%/80%) x 20%	25,00%
subtotal	**80%**		**100,00%**
D (descredenciada)	**20%**		

fórmula: novo% = %atual / soma % das Empresas que ficam X % da descredenciada
(Novo percentual de cada Empresa é igual ao percentual atual de participação, dividido pela soma dos percentuais das Empresas que ficam) multiplicado pelo percentual da Empresa Descredenciada.)

3.6.6 Em todos os casos citados no item 3.6.5 e subitens são observadas a premissa da unidade do crédito, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independentemente do seu valor.

4 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA EMPRESA CONTRATADA

4.1 As avaliações de desempenho serão realizadas considerando o cumprimento de meta definida em função de pesos diferenciados para cada etapa de cobrança, conforme anexo da minuta contratual.

4.1.1 As etapas de cobrança são fixadas com base nas faixas de atraso previstas na régua de cobrança, definida pela CAIXA.

4.1.2 Será efetuada a disponibilização de 01 (um) lote mensal para a CONTRATADA, que será composto pelos contratos repassados à cobrança ao longo do mês comercial, podendo conter contratos em todas as etapas de cobrança e em todas as regiões vinculadas ao Item para o qual a empresa se habilitou.

4.1.3 Os lotes mensais permanecerão em cobrança pela CONTRATADA pelo prazo máximo definido pela CAIXA e divulgado previamente ao início das atividades, podendo variar para cada produto, cliente, segmento ou outra segregação definida pela CAIXA, observadas as faixas de atraso de cada um dos contratos que compõe o lote.

4.1.3.1 Nas Etapas V e VI, a vigência dos lotes e as meta serão definidas de acordo com campanhas periódicas de recuperação de créditos, específicas para cada tipo de crédito, informadas previamente pela CAIXA.

4.1.3.2 Para avaliação de desempenho serão considerados os lotes encerrados em ambos os tipos de créditos, com todas as etapas de cobrança, resguardando-se, portanto, o prazo de 90 dias para a avaliação do resultado de todo o lote de créditos disponibilizados.

4.1.4 O mês de apuração corresponde ao mês imediatamente posterior ao encerramento da vigência do lote.

4.1.5 Mensalmente, após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho da CONTRATADA para acompanhamento e controle, a qual será comunicada do resultado alcançado, bem como da média alcançada pelas empresas contratadas nesta região de abrangência.

4.1.6 A avaliação de desempenho considerará os valores efetivamente recebidos dos clientes, relativos aos contratos disponibilizados para cobrança à CONTRATADA.

4.1.6.1 Os 02 (dois) primeiros lotes encerrados terão os resultados comunicados, mensalmente, à CONTRATADA, para acompanhamento e controle.

4.1.6.2 A partir do encerramento do 3º lote, os resultados apurados:

a) serão comunicados à CONTRATADA mensalmente;

b) ensejarão a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso de empresas que não atingirem 85% da meta definida para o período, cuja aplicação será mensal;

c) das empresas que cumprirem no mínimo 85% da meta, serão acumulados para apuração de média bimestral, para o conseqüente envio de NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA que, na média apurada não atingir a meta definida para o período.

4.1.6.3 A cada evento de descumprimento de meta na apuração bimestral de que trata a alínea "c" do item 4.1.6.2, será enviada NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA.

4.1.6.4 Na avaliação bimestral, a CONTRATADA também será pontuada em 0,5 (meio) ponto, como penalidade, sempre que cumprir a meta definida para o conjunto de Etapas, mas deixar de cumprir pelo menos 85% da meta definida para uma ou mais de uma Etapa de Cobrança.

4.1.6.4.1 No segundo descumprimento de meta de uma ou mais de uma Etapa de cobrança, na avaliação bimestral, a CONTRATADA atingirá 01 (um) ponto e receberá NOTIFICAÇÃO pela reincidência do descumprimento.

4.1.6.5 A CONTRATADA poderá acumular, no máximo, duas NOTIFICAÇÕES.

JURÍDICO

4.1.6.5.1 Durante a vigência contratual, incluídas as prorrogações, cada NOTIFICAÇÃO recebida pela CONTRATADA pelo descumprimento da meta terá validade de 03 (três) anos, perdendo seu efeito de penalidade ao completar 03 anos de sua apuração.

4.1.6.5.1.1 Esta validade de 03 (três) anos é aplicada também à eventual pontuação recebida por penalidade por descumprimento da meta de etapa(s).

4.1.6.5.2 Havendo o 3º descumprimento que acarretaria nova NOTIFICAÇÃO, em menos de 03 (três) anos, nas formas descritas nos itens acima, o contrato é rescindido unilateralmente, resguardado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

4.1.6.5.2.1 Neste caso, os convênios da empresa são suspensos nos respectivos sistemas operacionais, conforme o tipo de crédito, para inibir a distribuição de novos lotes, mantendo a cobrança daqueles já distribuídos, até o final da vigência do lote ou efetivação da rescisão, o que ocorrer primeiro.

4.1.6.5.2.2 Em caso de ser acatado recurso apresentado pela empresa, no período reservado à ampla defesa e contraditório, e a CAIXA reconsidere a rescisão, o convênio é reativado para recebimento de novos lotes de contratos para cobrança.

4.1.6.6 Tanto na apuração mensal, quanto nas médias de que trata o item 4.1.6.2, alínea "c", o desempenho será apurado pela razão direta entre o valor efetivamente recebido dos clientes e o valor total disponibilizado, avaliados ao final do lote, relativos aos pagamentos dos encargos vencidos e disponibilizados à CONTRATADA para cobrança.

4.1.6.7 A avaliação de desempenho será mantida por toda a vigência contratual, apurando-se o resultado mensal a cada lote encerrado para aplicação de rescisão contratual unilateral em caso de não atingimento de 85% da meta, bem como bimestralmente, considerando a média de dois lotes encerrados no período, verificados até o último dia do mês anterior à apuração.

4.2 No cálculo do desempenho deverão ser consideradas as prestações vencidas disponibilizadas e respectivas atualizações até a data de encerramento do lote ou até a data da regularização do crédito colocado em cobrança, prevalecendo o que ocorrer primeiro, sempre dentro da vigência do lote.

4.2.1 Os contratos que forem objeto de exclusão da cobrança, por interesse da CAIXA, com registro de recebimentos durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança serão computados na prestação de contas mensal e serão considerados no desempenho de forma positiva.

4.3 A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA, a Meta de Desempenho Fixa, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços, para cada lote encerrado e considerando as etapas de cobrança.

JURÍDICO

4.3.1 É definida meta única para conjunto de Etapas de Cobrança, a partir da definição de meta e peso distintos para cada Etapa, conforme anexo da minuta contratual.

4.3.1.1 A meta única para o conjunto de Etapas de Cobrança é o somatório dos resultados da multiplicação da meta de cada Etapa pelo seu peso correspondente. ∑ (meta por etapa x peso correspondente)

4.3.2 Da mesma forma, o percentual de Desempenho a ser atingido pela CONTRATADA será o somatório dos resultados da multiplicação da performance alcançada em cada tipo de crédito/etapa pelo seu peso correspondente:
fórmula: Desempenho para o conjunto de tipo de créditos e Etapas = ∑ (performance por etapa x peso correspondente)

4.3.3 A critério da CAIXA, a Meta de Desempenho será constituída pela **Meta Fixa** definida pela CAIXA ou pela Meta Regional, esta definida a partir da média dos resultados obtidos na apuração mais recente, na região de abrangência do contrato.

4.3.4 A meta em vigor para cada Item/Região pode ser alterada a qualquer tempo por interesse da CAIXA, optando-se pela **Meta Fixa,** divulgada previamente à atuação da CONTRATADA, ou pela **Meta Regional**.

4.3.4.1 Uma vez divulgada a Meta Regional, esta somente será alterada a critério da CAIXA, não sendo adotada regra de redefinição mensal.

4.3.5 Quando a nova meta definida pela CAIXA for inferior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir dos lotes com encerramento no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

4.3.6 Quando a nova meta definida pela CAIXA for superior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com início no mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

4.4 Na avaliação de desempenho, a meta estará validada para todos os efeitos contratuais se pelo menos 50% das empresas contratadas conseguirem cumpri-la.

4.5 Em decorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da CAIXA, esta poderá, a qualquer momento, suspender temporariamente o envio das notificações decorrentes da avaliação de desempenho em um, mais de um ou em todos os ITENS/Regiões.

4.5.1 Esta suspensão do envio de notificações também poderá ocorrer em caso de:

a) necessidade de reabrir ou de elaborar novo Edital de Credenciamento, pelo prazo que durar o processo de novas contratações;

b) sobrevirem fatos imprevisíveis à CONTRATADA, que possam ser considerados catástrofe ou calamidade, que impeçam temporariamente a execução do objeto

JURÍDICO

contratado. Neste caso, somente a CONTRATADA acometida pelo fato terá suspenso, temporariamente, o envio de NOTIFICAÇÕES.

4.6 Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado o não cumprimento da meta definida ou o descumprimento de quaisquer Cláusulas Contratuais, fica a critério da CAIXA a não prorrogação do contrato.

5 DA ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 A CAIXA poderá efetuar vistoria nas instalações das empresas credenciadas, para verificar a existência de equipamentos de processamento de dados, de comunicação de dados e impressoras, na forma dos subitens seguintes.

5.1.1 A empresa deverá apresentar recursos de processamento de dados que garantam a perfeita prestação dos serviços contratados.

5.1.1.1. Servidores:

5.1.1.1.1Requerimentos mínimos para os componentes de servidores:

- Form factor; torre, rack ou blade;
- Memória; DDR 3
- Disco interno: mínimo 2 (SCSI ou SATA);
- Rede: mínimo 100 Mb
- Fonte: Redundantes

5.1.1.1.2 Todos os servidores físicos utilizados na operação devem contar com os seguintes serviços:

- Atendimento 24 horas, 7 dias da semana com prazo de resolução de problemas de até 4 horas após a abertura da chamado

- ser suportados por contrato de manutenção provido pelo fornecedor ou empresa especializada;

5.1.1.1.3 Alternativamente ao contrato de prestação de serviços com o fornecedor e a cargo do prestador, pode ser disponibilizado em estoque servidores para rápida substituição.

5.1.1.1 Microcomputadores;

5.1.1.2 Impressora(s), preferencialmente para impressão a laser;

5.1.1.3 Softwares Legalizados:

- Sistema Operacional;

JURÍDICO

- Aplicativos;
- Software de Apoio;
- Antivírus;
- E-mail corporativo;
- Browser padrão W3C.

5.1.1.4 Infraestrutura de Rede Local:

- O design da rede de dados deve apresentar características que contemplem o mínimo de redundância e disponibilidade e que garanta altos níveis de desempenho na transmissão de dados.

- A rede deve ser estruturada de modo a permitir a implementação da segurança de modo aprimorado e de fácil gerenciamento.

- A capacidade de gerenciamento deve garantir o controle de qualquer alteração em qualquer dispositivo da rede.

5.1.1.5 Rotinas operacionais documentadas (ex.: back-up):

5.1.1.5.1 Deverá haver pelo menos um backup dos dados em localidade física distinta de onde a guarda dos dados é feita.

5.1.1.6 Controle de acesso lógico e físico:

5.1.1.6.1 Deve-se estabelecer controles físicos (especialmente no acesso ao Data Center) e lógicos que permitam manter a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade da informação.

- Todo o ambiente deve prever o isolamento da operação de ataques externos e internos fundamentando-se no mínimo em:

  - Detectores de intrusão, antivírus, firewalls, firewalls locais, filtros anti-spam e proxyes;
  - Todo o ambiente deve ser atualizado com os softwares disponibilizadas pelos fabricantes em um prazo máximo de 7 dias;
  - Atualizações de antivírus e de outras ferramentas de proteção devem ser atualizadas em prazo não menor que 7 dias.

5.1.1.6.2 Todo o ambiente deve ser configurado para permitir a identificação, a correta liberação de acesso do usuário e o tracking e todas as ações que o mesmo executou no ambiente.

5.1.1.6.3 Preferencialmente, todos os equipamentos e softwares devem prever a capacidade de gerar alertas on-line ou através de logs que permitam a investigação de eventos de segurança.

JURÍDICO

5.1.1.6.4 Todos os servidores e outros equipamentos devem ser configurados de modo a permitir a geração de logs de segurança.

5.1.1.6.5 Todos os aplicativos (sistemas operacionais, sgbds e aplicativos) devem ser configurados de modo a permitir a geração de logs de segurança.

5.1.1.6.6 Todo o ambiente deve ser protegido por uma política de backup que permita a restauração da normalidade de funcionamento de um determinado equipamento ou sistema e/ou a restauração das informações, garantindo os atributos de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade, conforme as normas e práticas aceitas internacionalmente.

5.1.1.6.7 Os dados protegidos pelo esquema de backup devem ser armazenados em ambiente seguro, monitorado e de acesso restrito, atendendo as necessidades e estratégias, estabelecidas nos planos de recuperação de desastres e de negócios.

5.1.1.6.8 Obrigatoriamente, cópias das informações devem ser armazenadas em mídias do tipo padrão mais usada no mercado e com previsão de viabilidade comercial não menor do que 5 anos.

5.1.1.7 Equipamentos com, no máximo, 3 (três) anos de uso;

5.1.1.8 Infraestrutura de energia elétrica;

5.1.1.9 Equipamento de gravação que comporte a gravação e guarda por no mínimo 05 (cinco) anos de todos os contatos mantidos com os clientes da CAIXA.

5.1.2 É de responsabilidade da CONTRATADA a aquisição e manutenção dos equipamentos, programas, instrumentos, instalações ou quaisquer recursos necessários ao acesso referenciado, sem quaisquer ônus para a CAIXA.

5.1.3 É de responsabilidade da CONTRATADA a contratação de operadora(s) de internet, para viabilizar a conexão entre as redes da CAIXA e da CONTRATADA;

5.1.4 A empresa deverá possuir escritório ou sede em funcionamento em qualquer município, em âmbito nacional, devendo comprovar essa condição em até 30 (trinta) dias da assinatura do contrato.

5.1.4.1 As operações de tecnologia deverão ser executadas em área especificamente designada, com características de *Data Center* (próprio ou contratado), que atenda aos requisitos mínimos abaixo:

- **Localização:** O Data Center deve estar em local que não apresente risco para seu funcionamento, seja em relação à própria edificação quanto ao entorno. Fatores ambientais e de segurança pública devem ser avaliados. Localização – Condições do entorno do Data Center que podem representar risco ao seu funcionamento ou o acesso de pessoas e veículos.

JURÍDICO

- **Sistema de fornecimento de energia:** O ambiente deve prover sistema de UPS com proteção contra surtos de tensão e raios;

- **Sistema de climatização:** Deve haver sistema de climatização com capacidade instalada suficiente para a operação dos equipamentos e dispositivos.

- **Sistemas de Segurança:** O ambiente deve prever o controle de pessoas, veículos e materiais. Este controle deve ser provido por equipamentos, sistemas ou procedimentos de controle de acesso, sistemas de circuito fechado de TV e combate a incêndio.

- **Sistemas de Telecomunicações:** O sistema de telecomunicações deve ser confiável, prevendo redundâncias.

- **Controle de acesso:** Todas as áreas de acesso controlado e restrito devem ser suportadas por sistemas e procedimentos de controle de acesso:

    - O funcionamento do sistema deve ser em regime 7x24x365;

    - Todo acesso de visitante deve ser preferencialmente liberado através do sistema ou registrado em livro de registro. Visitantes não poderão acessar as áreas sem acompanhamento de responsável;

- **Sistema de CFTV:** O *Data Center* e outras áreas devem ser monitoradas por sistema de CFTV.

    - O funcionamento do sistema deve ser em regime 7x24x365;

    - Deve-se observar a existência de pontos cegos (não cobertos pelas câmeras), pois todo acesso ou atividades nos ambientes deve ser monitorada;

    - Os dados do sistema de CFTV devem estar disponíveis para verificação e auditoria a qualquer tempo;

- **Sistema de proteção contra incêndio**

    - Todo o ambiente deverá ser protegido com sistemas, equipamentos e procedimentos específicos para o controle de incêndio.

5.1.4.2 Todos os servidores, ativos de rede, sistemas e demais componentes essenciais devem ser monitorados em esquema 24x7x365 por equipe qualificada e suportada por aplicativo especializado que atenda os seguintes padrões mínimos:

- Verifique o estado de funcionamento e performance de componentes básicos dos dispositivos de hardware, sendo exigido no mínimo processador, disco, memória e interface de rede;

- Verifique o estado de funcionamento e performance de softwares (aplicações e serviços) como por exemplo, o funcionamento de serviços de sistema operacional e de aplicativos (*up/down*);

- Apresentar um *dashboard* unificado que permita a identificação de estados de normalidade, alerta de falha eminente e falha total de determinado componente ou condição de funcionamento do mesmo; o sistema deve prever:

    - Alarmes visuais;
    - Alarmes sonoros;
    - Envio de emails e/ou SMS.

5.1.4.3 Deve ser possível restabelecer o funcionamento de um determinado componente ou de todo o ambiente em até 72 horas após a ocorrência de um sinistro.

5.1.4.4 Todos os equipamentos de rede ou outros cujas configurações de software sejam possíveis de serem armazenadas devem ser inseridos nas rotinas de *backup*.

5.1.4.5 Todo SGBD deve ser configurado para permitir a possibilidade de restauração imediata do banco de dados em caso de corrupção após a última transação.

5.1.4.6 Todo procedimento e *backup* deve contemplar diretórios ou arquivos necessários à qualquer tipo de investigação forense, conforme estabelecido, de acordo com as melhores práticas e normas de segurança da informação;

5.1.5 A empresa deverá manter equipe de retaguarda para realização de atividades complementares aos contatos efetuados pelos cobradores, com controle/acompanhamento eletrônico (ex.: emissão e envio de boletos, SMS, correspondências convencionais e/ou eletrônicas etc).

5.1.6 Gestão de ativos – Inventário

5.1.6.1 Todos os itens de configuração comumente identificados num ambiente de tecnologia devem ser catalogados e controlados, como por exemplo:

- Servidores, desktops, elementos de rede, sistemas operacionais, aplicativos de produtividade (como aplicativos de *Office automation*), software antivírus, *softwares firewall* e *Proxy*, aplicações desenvolvidas e do tipo de pacote em conjunto com suas fontes e manuais.

JURÍDICO

5.1.6.2 Deve-se garantir que processos ou sistemas possam controlar, por exemplo, os seguintes parâmetros dos itens de configuração:

- A garantia e os contratos de manutenção;
- A versão dos sistemas operacionais e suas atualizações disponibilizadas pelos fabricantes (especialmente em relação a segurança);
- A quantidade total de todos os softwares utilizados e a conformidade com o total adquirido, comprovada pelo cruzamento com as informações fiscais ou contratuais.
- A atualização de todos os *softwares* utilizados (especialmente em relação à segurança);
- O controle de versão de todas as aplicações utilizadas e a guarda de suas fontes e materiais.

5.1.6.3Todos os softwares utilizados na operação deverão ter suas licenças individualmente identificadas assim como a respectiva comprovação de aquisição das mesmas.

5.1.6.4Os sistemas ou processos de controle devem identificar instalações de *softwares* sem comprovação de aquisição e executar a remoção do mesmo.

5.1.6.5Todas as informações de controle deverão estar disponíveis em inventário para verificação, pela CONTRATANTE, para início de atuação da CONTRATADA e a qualquer momento durante toda a vigência contratual.

5.2 Caso seja constatado pela CAIXA, a qualquer tempo, o não atendimento aos requisitos mencionados nos subitens 5.1.1 ao 5.1.6.5, a CONTRATADA sujeitar-se-á às penalidades previstas na minuta do contrato, podendo a CAIXA, a seu critério, rescindí-lo.

5.3 A transferência do escritório da CONTRATADA sem prévia comunicação à CAIXA, o seu fechamento ou a falta de funcionamento no horário comercial implicam a rescisão do contrato, de pleno direito, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, previstas na minuta do contrato.

6 REGRAS COMPLEMENTARES DE NEGÓCIO

6.1 Dos Prazos de Disponibilização dos Contratos

6.1.1 Os contratos para cobrança serão disponibilizados em meio magnético para as empresas contratadas, de acordo com a régua de cobrança definida pela CAIXA, suspendendo-se automaticamente quando da regularização da dívida pelo cliente ou do término do prazo de disponibilização do contrato à cobrança.

6.1.2 Os contratos renegociados permanecerão em cobrança e acompanhamento pela empresa pelo prazo máximo de 12 (doze) meses subsequentes à data da negociação, limitados, ainda, ao período de vigência do contrato entre a CAIXA e a Contratada ou ao prazo de incorporação, o que for menor.

6.1.2.1É dever da Contratada efetuar a cobrança preventiva, alertando ao cliente quanto aos vencimentos futuros, evitando-se o atraso no pagamento das prestações.

6.1.2.2O prazo máximo, em meses, de permanência do contrato nesta modalidade de cobrança (renegociados) será definido em função do número de encargos vencidos e incorporados à dívida vincenda do contrato, verificados quando da negociação com o cliente.

6.1.3 Em havendo término do prazo do contrato com a CAIXA antes do final do prazo de que trata o subitem anterior, cessará automaticamente a disponibilização dos contratos renegociados pela empresa contratada, os quais passarão a ser acompanhados pela CAIXA ou por outra empresa que esta venha a indicar.

6.1.3.1Ocorrendo impontualidade superior a 30 (trinta) dias no pagamento do encargo mensal renegociado, o contrato será excluído da cobrança e a Contratada não mais fará jus à remuneração referente àquele contrato.

6.2 Da Remuneração da CONTRATADA

6.2.1 Pelos serviços prestados, a CONTRATADA receberá, a título de remuneração mensal, percentual de êxito, definido por faixa de atraso, etapa e tipo de crédito, incidente sobre os valores efetivamente recebidos, que tornam o contrato regularizado na vigência do lote, relativamente aos valores disponibilizados para cobrança.

6.2.2 A CONTRATADA poderá, ainda, perceber bonificação decorrente da apuração da Avaliação de Desempenho (taxas de performance), após o encerramento da vigência de cada lote, caso seja constatada superação da meta definida para as Etapas de Cobrança.

6.2.2.1As taxas de performance serão taxas de remuneração diferenciadas, pagas somente se houver superação da meta e de forma escalonada sobre o montante que extrapolar a meta, em dois níveis.

6.2.2.1.1 Para tanto, mensalmente será apurada a remuneração utilizando-se as taxas normais de remuneração e, após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho alcançado pela CONTRATADA para cálculo da bonificação, se for o caso.

6.2.3 A bonificação será apurada em dois níveis, escalonada conforme o grau de superação das metas, com recálculo da remuneração utilizando-se as taxas

JURÍDICO

diferenciadas conforme quadro a seguir e efetuando-se o pagamento da diferença em relação aos pagamentos já efetuados com base na taxa normal.

6.2.3.1Quadro demonstrativo das Taxas de Remuneração e das Taxas de Performance – Segmento Imobiliário

Etapa de Cobrança	fases de cobrança	Taxa de Remuneração até o cumprimento de 109,99 % da meta	% de remuneração a ser aplicado sobre o montante que ultrapassar a meta entre 10 e 20%, inclusive (entre 110% e 120% da meta) (Tx 1º Nível)	% de remuneração a ser aplicado sobre o montante que ultrapassar a meta acima de 20% (acima de 120% da meta) (Tx 2º Nível)
I	1	3,0	4,5	6,5
	2	1,5		
II	3	5,0	6,0	8,0
	4	4,0		
III	5	7,0	8,0	10,0
	6	6,0		
IV	7	10,0	11,0	13,0
	8	9,0		
V (*)	9	12,0	13,0	14,0
VI (*)	10	12,0	13,0	14,0

(*) Etapas de Campanhas

6.2.3.2 Quadro Exemplo de aplicação de Taxa de Performance

Etapa de Cobrança	Segmento IMOBILIÁRIO						
	fases de cobrança	Taxa de Remuneração	Meta	Desempenho	Índice de Superação da meta (Desempenho dividido pela Meta) em percentual	Aplicação da Taxa de Performance - 1º Nível (somente sobre o montante que ficar entre 110% e 120% da meta, inclusive)	Aplicação da Taxa de Performance - 2º Nível (somente sobre o montante que ultrapassar 120% da meta)
I	1	3,0	70	85	121,43%	4,5	6,5
	2	1,5					
II	3	5,0	20	30	150,00%	6,0	8,0
	4	4,0					
III	5	7,0	10	12	120,00%	8,0	não se aplica
	6	6,0					
IV	7	10,0	5	5,5	110,00%	11,0	não se aplica
	8	9,0					
V	9	12,0	5	5,6	112,00%	13,0	não se aplica
VI	10	12,0	5	6,5	130,00%	13,0	14,0

6.2.3.3 Quadro Exemplo de aplicação de Taxa de Performance, com Valores

Etapa de Cobrança	Segmento IMOBILIÁRIO									
	Meta (%)	Valor Disponibilizado Final (R$)	Meta em valor	Valor Recebido (R$)	desempenho (%)	Percentual de cumprimento da Meta	Limite de Valor Recebido a ser considerado para aplicação da taxa normal de remuneração (abaixo de 120% da meta)	Limite de Valor Recebido para aplicação das taxas diferenciadas de 1º Nível (entre 110 e 120% da meta, inclusive)	Limite de Valor Recebido para aplicação das taxas diferenciadas de 2º Nível (acima de 120% da meta)	taxa diferenciada a ser aplicada
I	70%	100.000,00	70.000,00	79.000,00	79,00	112,86%	76.999,99	entre 77.000,00 e 84.000,00	acima de 84.000,00	somente no 1º nível: - 4,5% sobre R$ 2.000,00
II	20%	100.000,00	20.000,00	25.000,00	25,00	125,00%	21.999,99	entre 22.000,00 e 24.000,00	acima de 24.000,00	nos 2 níveis: - 6% sobre R$ 2.000,00 e - 8% sobre R$ 1.000,00.
III	10%	100.000,00	10.000,00	13.500,00	13,50	135,00%	10.999,99	entre 11.000,00 e 12.000,00	acima de 12.000,00	nos 2 níveis: - 8% sobre R$ 1.000,00 e - 10% sobre R$ 1.500,00
IV	5%	100.000,00	5.000,00	5.452,00	5,45	109,04%	5.499,99	entre 5.500,00 e 6.000,00	acima de 6.000,00	não se aplica
V	5%	100.000,00	5.000,00	6.200,00	6,20	124,00%	5.499,99	entre 5.500,00 e 6.000,00	acima de 6.000,00	nos 2 níveis: - 13% sobre R$ 500,00 e - 14% sobre R$ 200,00.
VI	5%	100.000,00	5.000,00	6.000,00	6,00	120,00%	5.499,99	entre 5.500,00 e 6.000,00	acima de 6.000,00	somente no 1º nível: - 13% sobre R$ 500,01

6.2.4 Será devida remuneração sobre os valores recebidos à vista pela CAIXA, oriundos de contratos renegociados pela CONTRATADA, com aplicação de bônus se houver superação da meta pela CONTRATADA, nos termos aqui descritos.

6.2.4.1 Ainda, sobre o fluxo mensal gerado pelos pagamentos decorrentes de parcelamentos de créditos renegociados pela CONTRATADA, será devida remuneração no mesmo percentual da faixa de atraso em que se encontrava o crédito renegociado, sem aplicação de taxa de performance (taxa de remuneração diferenciada), limitado ao prazo máximo de 12 (doze) meses da data do parcelamento ou à vigência do contrato firmado entre a empresa de cobrança e a CAIXA, o que for menor.

7 RELATÓRIOS GERENCIAIS E OPERACIONAIS

7.1 A Contratada deverá fornecer, dentro dos prazos estipulados pela CAIXA, todos os relatórios especificados por esta, bem como as demais informações necessárias ao atendimento das solicitações de Órgãos Externos de Fiscalização, Poder Judiciário ou outros entes externos ou áreas internas.

7.2 Os relatórios deverão ser apresentados em formato indicado pela CAIXA, sem acarretar custos adicionais para esta.

7.3 A CAIXA emitirá, por meio dos seus sistemas corporativos, após o 7º dia útil do mês subseqüente, relatórios operacionais os quais servirão de base para prestação de contas e emissão de faturamento pela CONTRATADA.

7.3.1 Não obstante, a CONTRATADA deve manter relatórios próprios para acompanhamento e controle dos serviços prestados.

Anexo VIII - Tabela de Referências

1. Volume Estimado da Carteira - 12 meses

Região	UF	ITEM	Volume da Carteira disponibilizada para cobrança para uma Empresa durante 12 meses
			QUANTIDADE POR EMPRESA
1	Acre, Amapá, Amazonas, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Pará, Roraima, Rondônia e Tocantins	ITEM I	256.266
		ITEM II	62.986
2	Minas Gerais	ITEM III	323.852
		ITEM IV	71.002
3	Paraná e Santa Catarina	ITEM V	252.443
		ITEM VI	72.010
4	Ceará, Rio Grande do Norte, Maranhão e Piauí	ITEM VII	206.374
		ITEM VIII	43.546
5	Rio Grande do Sul	ITEM IX	228.475
		ITEM X	43.402
6	Pernambuco, Paraíba, Alagoas, Bahia e Sergipe	ITEM XI	347.900
		ITEM XII	66.926
7	Rio de Janeiro e Espírito Santo	ITEM XIII	229.403
		ITEM XIV	49.430
8	São Paulo	ITEM XV	585.054
		ITEM XVI	110.567

Posição dos dados: Imobiliário – Jan/14 e Comercial – Nov/13

ANEXO IX
DETALHAMENTO DAS REGIÕES DE ABRANGÊNCIA

ITEM – REGIÃO/SEGMENTO	UF
I – Região 1 - COMERCIAL	Pará, Amapá, Distrito Federal, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Amazonas, Roraima, Rondônia, Acre e Goiás.
II - Região 1 – IMOBILIÁRIO	Pará, Amapá, Distrito Federal, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Amazonas, Roraima, Rondônia, Acre e Goiás.
III – Região 2 - COMERCIAL	Minas Gerais
IV – Região 2 – IMOBILIÁRIO	Minas Gerais
V - Região 3 – COMERCIAL	Paraná e Santa Catarina
VI - Região 3 – IMOBILIÁRIO	Paraná e Santa Catarina
VII - Região 4 – COMERCIAL	Ceará, Rio Grande do Norte, Maranhão e Piauí
VIII - Região 4– IMOBILIÁRIO	Ceará, Rio Grande do Norte, Maranhão e Piauí
IX - Região 5 – COMERCIAL	Rio Grande do Sul
X - Região 5 – IMOBILIÁRIO	Rio Grande do Sul
XI - Região 6– COMERCIAL	Pernambuco, Paraíba, Alagoas, Bahia e Sergipe
XII - Região 6 - IMOBILIÁRIO	Pernambuco, Paraíba, Alagoas, Bahia e Sergipe
XIII – Região 7 – COMERCIAL	Rio de Janeiro e Espírito Santo
XIV – Região 7 – IMOBILIÁRIO	Rio de Janeiro e Espírito Santo
XV - Região 8 – COMERCIAL	São Paulo
XVI - Região 8 – IMOBILIÁRIO	São Paulo

JURÍDICO

ANEXO X
GLOSSÁRIO

Automation	Automação
Chipset	Conjunto de Circuitos Integrados
Contrato Renegociado	Contrato disponibilizado para cobrança que, por meio das diversas etapas de cobrança, foi regularizado por refinanciamento ou incorporação à dívida dos encargos vencidos
Data Center	Centro de processamento de dados
Downtime	Tempo de Indisponibilidade
Lote	Agrupamento dos contratos disponibilizados para uma empresa, em um determinado mês de referência.
Lote Fechado	Lote de contratos que completaram dois meses de permanência na empresa de cobrança.
Lote Parcial	Lote de contratos que completaram um mês de permanência na empresa de cobrança.
Restore	Recuperação/restauração de Dados/Voz
RFP (Request For Proposal)	Solicitação de Proposta
Router	Roteador
Storages	Armazenadores de Dados
Switch	Comutador
TMA	Tempo Médio de Atendimento
Tracking	Trilha de dados/monitoramento
Vigência do Lote	Período em que os contratos do lote permanecem na empresa de cobrança.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Proc. 7066.01.5741.07/2013	
Fls.	Rubrica

ANEXO XIII

COMPROMISSO DA REGULARIDADE DE INFRAESTRUTURA

A Proponente DECLARA, sob as penas da Lei, que possuirá, em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato, infraestrutura mínima para a execução dos serviços objetos do presente Credenciamento:

a) Escritório ou sede para a prestação de serviços objeto deste credenciamento em qualquer município em âmbito nacional;

b) Equipamento que comporte a gravação, em meio magnético, e guarda por no mínimo 5 anos, de todos os contatos telefônicos efetuados pela CONTRATADA com os clientes, com capacidade para fornecimento desses dados à CAIXA, sempre que solicitado, no prazo de 02 (dois) dias úteis;

c) Servidor e infraestrutura em geral, nos termos do item 5 do Termo de Referência (Anexos I e II do Edital de Credenciamento);

d) Conexão com a Rede CAIXA nos termos do item 2.3.9.1.1 do Termo de Referência (Anexos I e II do Edital de Credenciamento);

Brasília/DF , 31 de Outubro de 2014
Local/data

3º TABELIÃO DE NOTAS - SP

AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRANÇAS E ATENDIMENTO S/A
José Roberto Romeu Roque
Diretor Presidente
RG: 7.404.955 SSP/SP
CPF: 671.652.498-34

3.º TABELIÃO DE NOTAS | REG. MATEUS BRANDÃO MACHADO
AV. SÃO LUÍS, 187 - CEP 01046-912
SÃO PAULO/SP - TEL/FAX: (11) 3120-3000
AB548358
Reconheço Por Semelhança Firma COM VALOR
econômico de:XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE.....
São Paulo, 04 de Novembro de 2014
Em test da Verdade.
JOAO CARLOS DOMINGOS - ESCREVENTE
Valor:R$6,80 Carimbo:1110549-1 Cart.1064
Selo(s):AA560805
"VÁLIDO SOMENTE COM O SELO DE AUTENTICIDADE SEM EMENDAS E/OU RASURAS"

JURÍDICO

ANEXO IV
MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO N.º 07806/2015, PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ATIVA E RECEPTIVA DE CARTÕES DE CRÉDITO CAIXA EM ATRASO NO PERÍODO DE INADIMPLÊNCIA RECENTE, INCLUINDO A REALIZAÇÃO DE ACORDOS E O ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS À COBRANÇA, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL E, DE OUTRO, A EMPRESA CERCRED - CENTRAL DE RECUPERACAO DE CREDITOS LTDA - EPP.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, e Decreto nº 66.303, de 06/03/1970, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 6.473, de 5/06/2008, por intermédio de sua Gerência de Filial de Logística em Brasília – GILOG/BR, CNPJ(MF) nº 00.360.305/2660-58, com sede no SEPN 512 - CJ "C" - LT 09/10- ASA NORTE, em Brasília – DF, CEP 70760-500, neste ato representada pelo Coordenador **Arthur Bernardo Duque Bacelar**, portador da carteira nacional de habilitação nº. 01950647968 DETRAN/DF e inscrito no CPF sob o nº. 965.554.323-49, daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa **CERCRED - Central de Recuperação De Créditos Ltda - EPP**, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 04.592.502/0001-00 com sede na Rua Espírito Santo, nº 521, 1º, 2º e 3º andares, Centro, Juiz de Fora/MG, CEP: 36.010-040, neste ato representada por seu sócio, o Sr. **Leonardo Coimbra Nunes,** portador da carteira OAB nº. 91871/MG e inscrito no CPF sob o nº. 861.496.286-04, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do Sr. Stelvio Vieira Teixeira, Superintendente Nacional da SN Contratações da CAIXA, de 17/06/2015, constante do Processo Administrativo nº 7066.01.0006.0/2015 – Pregão Eletrônico nº.044/7066-2015 – GILOG/BR, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculado ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA no referido certame, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 10.520, de 17/07/2002 e Decreto nº 5.450, de 31/05/2005 e, subsidiariamente, da Lei nº 8.666, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de Cobrança Ativa e Receptiva de Cartões de Crédito CAIXA em atraso no período de inadimplência recente, incluindo a realização de acordos e o atendimento das ocorrências relacionadas à cobrança.

Parágrafo Único - A especificação pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo I, que integra e complementa este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I) Executar os serviços descritos no Termo de Referência, nos prazos e parâmetros mínimos de desempenho especificados.

II) Manter a integridade, consistência, segurança e atualização das informações sob sua guarda.

III) Dispor de mecanismos de controle de acesso e ferramentas de prevenção que permitam identificar e inibir a atuação de empregados da CONTRATADA e da CAIXA, no ambiente da CONTRATADA ou sob sua responsabilidade, em fraude e vazamento de informações.

IV) Responder pelas perdas, reproduções indevidas, omissões e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações da CAIXA, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.

V) Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo rigorosamente os cronogramas estabelecidos em parceria com a CAIXA e responsabilizando-se pela nova realização do serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA.

VI) Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade identificada na execução dos serviços objeto deste contrato, inclusive naqueles que, não sendo objeto deste contrato, interfiram, de algum modo, nas atividades a que ele se refere, bem como as providências tomadas para solução pertinente.

VII) Recrutar e contratar a mão-de-obra, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela

coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de freqüência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

VIII) Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus empregados, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens, de forma que não sejam os trabalhos da CAIXA prejudicados em função de reivindicações por parte de seus empregados.

IX) Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a CAIXA.

X) Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CAIXA por força de sentença judicial que aponte a existência de vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a CAIXA.

XI) Respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente.

XII) Assumir todas as providências ou obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA.

XIII) Informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados disponibilizados para a prestação de serviços, providenciando para que os mesmos sejam previamente identificados junto aos responsáveis das Unidades da CAIXA onde serão realizados os serviços.

XIV) Informar à CAIXA, também para efeito de controle de acesso às suas dependências, as ocorrências de afastamento definitivo e as novas contratações e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

XV) Diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade e cortesia o pessoal da CAIXA, eventuais clientes e visitantes e que não executem serviços que não os previstos neste contrato.

XVI) Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus empregados, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios

necessários para que seus empregados cheguem aos seus locais de trabalho;

XVII) prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CAIXA e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações;

XVIII) obedecer às normas, aos padrões, às rotinas e à metodologia da CAIXA, em especial às que disserem respeito à segurança e confiabilidade dos sistemas de guarda, de manutenção e da integridade dos dados e dos procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos.

XIX) a CONTRATADA não poderá revelar a terceiros, informações sobre organização, operação dos trabalhos e arquivos de dados, bem como quaisquer informações da CAIXA das quais vier a tomar conhecimento por força de natureza especial deste objeto de licitação, obrigando-se ainda a proibir que seus empregados ou prepostos o façam, assegurando sempre a necessária proteção ao sigilo destas informações.
a) A CONTRATADA deverá concordar em tomar as ações apropriadas para que os empregados e outros profissionais, sob sua direção e controle, que lidarem com as informações em questão, respeitem as restrições de uso aqui determinadas.

XX) assumir inteira responsabilidade pelo uso indevido ou ilegal de informações privilegiadas da CAIXA, através do manuseio de sistemas e manipulação de dados, praticado por seus empregados;

XXI) É facultado à CAIXA exigir a substituição do operador da CONTRATADA que não esteja correspondendo à sua expectativa, de acordo com seus parâmetros éticos e profissionais. A CAIXA solicitará com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis a substituição de operador, devendo a CONTRATADA atender prontamente à solicitação neste prazo, assegurando a continuidade e a execução normal dos serviços.

XXII) fiscalizar o cumprimento dos serviços, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes desta fiscalização, independentemente da fiscalização exercida pela CAIXA;

a) A ausência de fiscalização pela CAIXA não eximirá a CONTRATADA de suas responsabilidades,

XXIII) aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato;

XXIV) realizar os serviços sem ônus para a CAIXA, na hipótese de eventuais falhas ou imperfeições;

XXV) manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de contratação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;

XXVI) manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXVII) não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXVIII) assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão e de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, partido político, classe social, nacionalidade.

XXIX) diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados.

XXX) observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato;

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São também responsabilidades da CONTRATADA:

I) Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, praticado por seus diretores, empregados ou prepostos, decorrente do descumprimento de obrigações contratuais, desde que devidamente comprovada sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a auditoria ou acompanhamento dos serviços efetivada pela CAIXA.

II) Indenizar a CAIXA por todo e qualquer dano ou prejuízo causado, decorrente de ação dolosa ou culposa de seus empregados, prepostos ou mandatários, ocasionadas às instalações, móveis, utensílios, equipamentos, aplicativos,

bens ou serviços e, especialmente, àqueles que lhe forem confiados para a execução deste contrato.

III) Arcar com eventuais prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados, autorizando a CAIXA a descontar o valor correspondente aos referidos danos diretamente das faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos, independentemente de qualquer procedimento judicial, garantida a prévia defesa.

IV) Responder por todo e qualquer tipo de sanção, multa, penalidade ou qualquer autuação, que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, inclusive encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, além dos encargos tributários que lhe sejam devidos, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato, da garantia contratual e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a CAIXA, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Segundo - O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

1 VAT = valor atualizado
2 VIN = valor inicial
3 IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)
IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

Parágrafo Terceiro - A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA

A CAIXA obriga-se a:

I notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;

II efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.

III Notificar a contratada, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade.

IV. indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.

V. exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS E SUA REPACTUAÇÃO

Pela perfeita prestação dos serviços, objeto deste contrato, e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA repassará à CONTRATADA o valor global de R$ 22.316.369,00 (vinte e dois milhões, trezentos e dezesseis mil, trezentos e sessenta e nove reais), pelo período de vigência do contrato, conforme valores unitários do quadro abaixo:

I - REMUNERAÇÃO ATÉ O ENQUADRAMENTO			
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	**QTDE DE CONTATO TOTAL ESTIMADA PARA 12 MESES**	**PREÇO UNITÁRIO R$**	**PREÇO TOTAL PARA 12 MESES R$**
Atendimento Ativo	1.415.700	1,17	1.656.369,00
Atendimento Receptivo	6.280.000	1,22	7.661.600,00
VALOR TOTAL dos SERVIÇOS (para 12 meses)		---	**9.317.969,00**

II - REMUNERAÇÃO PÓS- ENQUADRAMENTO			
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	**Percentual de Remuneração %**	**Valor Recuperado estimado pós-enquadramento R$**	**PREÇO TOTAL PARA 12 MESES R$**
Período de Atraso (em dias) *			
Faixa I	2,84	384.000.000,00	10.905.600,00
Faixa II **	2,18	96.000.000,00	2.092.800,00
VALOR TOTAL dos SERVIÇOS (para 12 meses)		---	**R$12.998.400,00**

(*) As faixas de atraso serão definidas na régua de cobrança
(**) O percentual de remuneração da Faixa II deve ser inferior ao percentual de remuneração da Faixa I.

III - VALOR GLOBAL - R$	
I - REMUNERAÇÃO ATÉ O ENQUADRAMENTO	9.317.969,00
II - REMUNERAÇÃO PÓS-ENQUADRAMENTO	12.998.400,00
VALOR GLOBAL	**22.316.369,00**

Parágrafo Primeiro - É admitida a repactuação deste Contrato, com base na variação dos componentes dos custos do contrato devidamente comprovada e observados os preços vigentes no mercado para a prestação dos serviços, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano.

Parágrafo Segundo - O intervalo mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da data do orçamento a que a proposta se referir, caso em que o termo inicial é a data-base do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente, que serviu de base à confecção da proposta apresentada.

Parágrafo Terceiro - Nas repactuações subsequentes à primeira, o intervalo mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros da última repactuação ocorrida.

Parágrafo Quarto - Caso a CONTRATADA não efetue o pedido de repactuação dos preços do contrato até a data de assinatura do termo de aditamento de prorrogação, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação decorrente da anualidade completada no período imediatamente anterior à assinatura do aditamento de prorrogação.

I - Não ocorrendo o registro do Acordo ou Convenção Coletiva na DRT antes da data da assinatura do aditamento de prorrogação do contrato, é assegurado à Contratada o direito ao pedido a partir da efetivação do registro, com efeitos a partir da data-base, desde que, a pedido da CONTRATADA, haja ressalva no termo de prorrogação.

Parágrafo Quinto - Ocorrerá a preclusão do direito a repactuação caso o contrato seja extinto sem que tenha sido formalizado pedido de repactuação durante a sua vigência.

Parágrafo Sexto - Quando da solicitação de repactuação, a CONTRATADA deve apresentar fundamentação, de forma clara e pormenorizada, acompanhada da planilha de composição de custos e formação dos preços e documentos que comprovem, analiticamente, a alteração de seus custos, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de insumos e benefícios existentes na data da formulação

da proposta, e necessários para a execução dos serviços, mas não previstos originariamente.

CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subseqüente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A correspondente nota fiscal/fatura deve ser apresentada à CAIXA até o dia 8 (oito) do mês subseqüente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

a) quando o dia 08 (oito) coincidir com dia não útil a nota fiscal/fatura deverá ser apresentada no 1º dia útil subseqüente.

Parágrafo Segundo – Além das informações exigidas na legislação aplicável, a nota fiscal/fatura deve conter ainda:

a) a identificação completa da CAIXA, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

b) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Terceiro - A nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Quarto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição.

Também não ocorrerá a retenção caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Quinto - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Sexto - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo - Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito federal, estadual, municipal e do distrito federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Oitavo - Constatada a situação de irregularidade, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Nono - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo – O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

4 VAT = valor atualizado
5 VIN = valor inicial
6 IDI = IGP-M/FGV na data inicial
7 IDF = IGP-M/FGV na data final

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO
O presente contrato terá a duração de 12 (doze) meses a contar de 26/06/2015, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO
No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento, após regular notificação da contratada.

CLÁUSULA NONA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.
Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I. todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II. as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à prestação de serviços contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL
A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R$ 1.115.818,45 (um milhão, cento e quinze mil, oitocentos e dezoito reais e quarenta e cinco centavos), que corresponde a 5% (cinco por cento) do valor global contratado, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

I Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

II Seguro-garantia

III Fiança bancária

Parágrafo Primeiro – A caução em títulos da dívida pública consiste na entrega à Administração de título da dívida pública, que fica sob a tutela e guarda desta, vinculado, exclusivamente, a este contrato, não podendo ser utilizada para nenhum outro fim.

Parágrafo Segundo - Os títulos da dívida pública devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

Parágrafo Terceiro - A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;

a) Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

Parágrafo Quarto – O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

Parágrafo Quinto – A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

a) O seguro deve efetuar a cobertura de todo o prazo contratual, contemplando a cobertura dos riscos de inadimplemento pela contratada dos encargos tributários, trabalhistas e sociais e ressarcimento das multas impostas à contratada, até o limite da garantia, devendo constar nas condições especiais;

b) Não será aceita a apólice de seguro que contenha ressalvas quanto à cobertura dos riscos mencionados;

c) A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;

Parágrafo Sexto – A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

Parágrafo Sétimo – A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

Parágrafo Oitavo – Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;

e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no Parágrafo Décimo Primeiro desta cláusula, independente de notificação à Instituição emitente.

f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;

g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas "c", "d", "f" e "g" acima.

Parágrafo Nono - A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do seu vencimento, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

Parágrafo Décimo - A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato.

Parágrafo Décimo Primeiro- A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado.

Parágrafo Décimo Segundo - A qualquer tempo, mediante negociação prévia com a CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas nos incisos I, II e III do caput desta cláusula.

a) a substituição da garantia, após aceitação pela CAIXA, será registrada no processo administrativo por simples apostilamento, dispensando-se aditamento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no SIPLO sob o compromisso nº 1015/2015-MZ.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. advertência;

II. multa;

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV. impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

V. declaração de inidoneidade.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se sujeitará à pena de advertência quando:

I. A quantidade mensal de Acionamentos Ativos atingir o percentual igual ou inferior a 99% (noventa e nove por cento) da meta mínima mensal;

II. O Indicador Recuperado Antes do Enquadramento previsto no item 7 do Termo de Referência, atingir valor igual ou inferior a 99% (noventa e nove por cento) da meta mínima mensal;

III. O Indicador Recuperado Pós Enquadramento previsto no item 7 do Termo de Referêcia, atingir valor igual ou inferior a 99% (noventa e nove por cento) da meta mínima mensal;

IV. O Indicador de Desempenho cartão previsto no item 8 do Termo de Referêcia, atingir valor igual ou inferior a 99% (noventa e nove por cento) da meta mínima mensal;

V. O período diário de indisponibilidade no atendimento receptivo for igual ou maior que 13'/d (treze minutos por dia);

VI. O índice diário de abandono de ligação atingir o percentual igual ou maior que 5% (cinco por cento);

VII. Na avaliação da qualidade da prestação do serviço (Anexo V), o mesmo item que apresente ocorrência não regularizada se repita em 3 (três) avaliações, sem justificativas formalizadas pela CONTRATADA e acatadas pela CAIXA;

VIII. Na ocorrência de faltas leves, assim entendidas como o descumprimento de obrigações que não acarretam prejuízo direto para a CAIXA e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

a) A aplicação de advertência será precedida de, no mínimo, 2 (duas) Notificações para o mesmo item.

Parágrafo Segundo – A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados no Acordo de Nível de Serviço, Anexo II deste Contrato.

Parágrafo Terceiro - As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, da garantia contratual e, se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

Parágrafo Quarto - A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos poderá ser aplicada:
I) em casos de reincidências;
II) em casos de descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual;

Parágrafo Quinto – A penalidade de declaração de inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à CAIXA, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;

Parágrafo Sexto - As sanções previstas nos incisos I, III, IV e V poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

Parágrafo Sétimo – A aplicação das penalidades indicadas nesta cláusula será lançada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS ILÍCITOS PENAIS

As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na legislação aplicável, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivo de rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial:

a) o descumprimento total ou parcial, pela CONTRATADA, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
b) a transferência total ou parcial do presente contrato;
c) o cometimento reiterado de faltas ou falhas na prestação dos serviços;
d) a decretação de falência ou insolvência civil da CONTRATADA;
e) a dissolução da sociedade;
f) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CAIXA, prejudique a execução do contrato;
g) a lentidão no seu cumprimento, levando a CAIXA a presumir a não execução da prestação dos serviços contratados;
h) Após a aplicação de, no mínimo, 2 (duas) advertências pelo não cumprimento de um mesmo Indicador (Acionamento Ativo, Indicador Recuperado Antes do Enquadramento e Indicador Recuperado Pós Enquadramento) previsto item 7 do Termo de Referência;
i) Após a aplicação de, no mínimo, 2 (duas) advertências pela não regularização de um item identificado no Acordo de Nível de Serviço; e
j) demais motivos especificados no Art.º 78 da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Segundo - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à CAIXA, que os executará por si ou por terceiros.

Parágrafo Terceiro - Caso a CAIXA não se utilize da prerrogativa de rescindir este contrato, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das notas fiscais/faturas, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA reconhece os direitos da CAIXA, no caso de rescisão administrativa, prevista no Art.º 77 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedado à CONTRATADA a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

I. É facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.

II. É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o presente contrato para qualquer operação financeira, sem a prévia e expressa autorização da CAIXA;

III. É vedado à CONTRATADA subcontratar outra empresa para atendimento parcial ou total deste contrato;

IV. A CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Distrito Federal, na cidade de Brasília.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02(duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Brasília/DF , 23 de junho de 2015
Local/data

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
Arthur Bernardo Duque Bacelar
Coordenador
GILOGBR - GI Logística Brasília / DF
Habilitação: 01950647968 DETRAN/DF
CPF: 965.554.323-49

CERCRED - CENTRAL DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA - EPP
Leonardo Coimbra Nunes
OAB: 91871/MG
CPF: 861.496.286-04

Testemunhas

Nome:
CPF: NAIARA RIBEIRO GONÇALVES
Assistente
Matr. 080.480-4
GI Logística Brasília/DF
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Nome:
CPF: MARCO ANTONIO CORRÊA DA SILVA
CPF.: 724.594.097-53
Mat.: 079245-5
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada, para atuação em todo território nacional, com a finalidade de Cobrança Ativa e Receptiva de Cartões de Crédito CAIXA em atraso no período de inadimplência recente, incluindo a realização de acordos e o atendimento das ocorrências relacionadas à cobrança.

2 ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1 Constituem o universo de Cartões de Crédito CAIXA as variantes originadas pela CAIXA, as variantes sob sua responsabilidade e as carteiras de cartões de crédito adquiridas.

2.2 A Cobrança Ativa e Receptiva caracteriza-se como a fase da cobrança realizada por contato telefônico e outros meios, eletrônicos e físicos, objetivando o recebimento tempestivo dos contratos de cartão de crédito em atraso, devendo ser efetuada em conformidade à estratégia de cobrança definida pela CAIXA, a qual objetiva a manutenção da adimplência, liquidação de dívidas, monitoramento de risco e manutenção da base de clientes.

2.3 A definição do período considerado como inadimplência recente e os critérios para realização de acordo, bem como o tratamento das ocorrências relacionadas à cobrança fazem parte da Política de Recuperação de Crédito da CAIXA e serão divulgadas em tempo hábil à CONTRATADA.

2.4 É vedado à CONTRATADA receber quaisquer valores diretamente dos devedores ou de terceiros vinculados aos créditos, salvo quando expressamente autorizado pela CAIXA, mediante documento escrito.

3 REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 A CONTRATADA deverá prover infraestrutura que possua capacidade operacional para realizar a cobrança ativa e receptiva da base de dados da CAIXA, com redundância elétrica e tecnológica, abrangendo:

- Recursos físicos;

- Recursos humanos;
- Recursos tecnológicos, software, hardware e aplicativos;
- Conhecimentos necessários para atividades de cobrança especializada de cartão de crédito.

3.2 INFRAESTRUTURA FÍSICA

3.2.1 A CONTRATADA deve disponibilizar Central de Atendimento com estrutura dedicada e segregada para a cobrança da CAIXA, ou seja, sem compartilhamento de operadores com outras empresas ou emissores de cartões de crédito no período de efetivo exercício da atividade contratada.

3.2.1.1 A Central de Atendimento deverá conter toda infraestrutura necessária à execução dos serviços, constituída de ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, hardware e softwares necessários ao atendimento, canais de telefonia e central telefônica, Unidade de Resposta Audível - URA, *Front End*, aparelhos de telefonia ou software com a mesma funcionalidade com o respectivo fone de ouvido, solução e hardware de gravação de chamadas e de discagem automática de chamadas, para o atendimento ao produto cartão de crédito da CAIXA.

3.2.1.2 A infraestrutura de que trata o item anterior deverá ser exclusiva e dedicada, ou seja, sem compartilhamento de ambiente físico com outras empresas.

3.2.1.3 Deverá conter área física específica aos empregados CAIXA, destinada às atividades de acompanhamento e auditagem da cobrança, contendo mobiliário, climatização e equipamentos com as mesmas características daqueles utilizados pelos coordenadores ou gerentes da operação, cujos custos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

3.2.1.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente restrito para uso exclusivo por representantes da CAIXA, com área mínima de 3 (três) m² por estação de trabalho, contíguo à área da operação, inclusive com contato visual, contendo:

3.2.1.4.1 1 (uma) sala com 3 (três) estações de trabalho administrativas, 2 (duas) estações de trabalho para suporte técnico, 1 (uma) mesa de reunião, e disponibilização de conexões lógicas, elétricas e telefônicas.

3.2.1.4.2 A sala deverá ter uma única porta de acesso.

3.3 INFRAESTRUTURA DE RECURSOS HUMANOS

3.3.1 Será de responsabilidade da CONTRATADA o recrutamento e seleção dos recursos humanos envolvidos na prestação dos serviços.

3.3.2 Em caso de insatisfação na prestação dos serviços dos operadores, supervisores, coordenadores e gerentes, a CAIXA, a seu critério, poderá solicitar a substituição do(s) empregado(s), sem qualquer ônus ou prejuízo à CAIXA, por ofício ou comunicação eletrônica.

3.3.3 A CAIXA, a qualquer tempo, poderá demandar operadores com capacitação diferenciada para atuação em nichos específicos, como por exemplo, Pessoa Jurídica, os quais deverão receber treinamento adequado, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

3.4 INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA COM SOFTWARES, HARDWARES E APLICATIVOS

3.4.1 A CAIXA poderá efetuar vistoria nas instalações da empresa contratada, para verificar a existência de equipamentos de processamento de dados, de comunicação de dados e impressoras, na forma dos subitens seguintes.

3.4.1.1 A empresa deverá apresentar recursos de processamento de dados que garantam a perfeita prestação dos serviços contratados.

3.4.2 É de responsabilidade da CONTRATADA a aquisição e manutenção dos equipamentos, programas, instrumentos, instalações ou quaisquer recursos necessários ao acesso referenciado, sem quaisquer ônus para a CAIXA.

3.4.3 Caso seja constatado pela CAIXA, a qualquer tempo, o não atendimento aos requisitos mencionados neste documento, a CONTRATADA sujeitar-se-á às penalidades previstas na Minuta de Contrato, podendo a CAIXA, a seu critério, rescindi-lo.

3.4.4 A CONTRATADA, sem nenhum ônus para a CAIXA, deverá disponibilizar aplicação tecnológica para operacionalização, segmentação e geração de arquivos em função das estratégias e réguas de cobrança definidas pela CAIXA.

3.4.4.1 A CAIXA, a seu exclusivo critério e conveniência mediante comunicação prévia de 30 dias, poderá utilizar-se de ferramenta própria

3.4.4.2 A CAIXA deverá ter acesso para consultas à referida ferramenta para avaliar e homologar as réguas de cobrança e os parâmetros cadastrados para cada produto.

3.4.4.3 A aplicação deverá permitir a criação de réguas de cobrança desafiantes e campeãs para cada tipo de produto conforme definido pela CAIXA.

3.4.4.4 A aplicação deverá processar a estratégia, imediatamente ao recebimento do arquivo disponibilizado pela CAIXA, e retornar os arquivos previstos no item 5.2.1, dentro dos prazos previstos em Manual Operacional disponibilizado previamente a atuação da CONTRATADA.

3.5 FUNCIONALIDADES REQUERIDAS

3.5.1 Possibilitar a emissão de boleto ou código de barras para fornecimento ou remessa ao cliente;

3.5.2 Realizar telecobrança por operador humano, SMS, URA reversa, URA interativa, via eletrônica e fax;

3.5.3 Localizar clientes e realizar melhoria da qualidade das informações cadastrais da base de dados, e retornar essas informações para a CAIXA;

3.5.4 Realizar agendamento automático e reagendamento em caso de não contato motivado por telefone ocupado, ligação não completada, dentre outros motivos;

3.5.5 Identificar o melhor horário para contatar o cliente e realizar discagem com regras, obedecendo ao fuso horário, DDD e feriados locais e regionais;

3.5.6 Identificar clientes contumazes no pagamento em atraso, com respectivas faixas de atraso, caso solicitado pela CAIXA;

3.5.7 Disponibilizar relatórios gerenciais, dinâmicos demonstrativos do nível dos serviços prestados pela CONTRATADA;

3.5.8 Utilizar recurso para identificação da forma de contato com o cliente - forma direta, eletrônica, fax, SMS, secretária eletrônica ou outros, indicando inclusive se houve agendamento ou indicação de data para pagamento por parte do cliente;

3.5.9 Manter histórico de cobranças ao cliente e/ou agendamentos efetuados.

3.6 CONECTIVIDADE COM A CAIXA

3.6.1 A CONTRATADA será responsável pelo estabelecimento de conectividade para troca de informações (dados) com a CAIXA, conforme descrito neste Edital.

3.6.1.1 O acesso padrão para conexão da empresa com a Rede CAIXA se dará mediante o uso de circuitos dedicados com tecnologia VPN/IP MPLS, de maneira que, na queda de um deles, o outro assuma todo o tráfego.

3.6.1.1.1 O dimensionamento será de responsabilidade da CONTRATADA.

3.6.1.1.2 A responsabilidade de fornecimento e negociação junto à operadora do roteador CPE na ponta da CONTRATADA e da CAIXA, é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

3.6.1.1.2.1 A operadora deverá fornecer concentrador na ponta da CAIXA ou utilizar o concentrador VPN IP/MPLS existente na CAIXA, caso definido e aprovado pela CAIXA.

3.6.1.1.2.2 Como contingência, é possível a utilização de VPN, via Internet, caso haja interesse da CONTRATADA e seja aprovado pela CAIXA.

3.6.1.1.2.3 A VPN deverá ser configurada na tecnologia hub-and-spoke.

3.6.1.1.2.4 A VPN será do tipo site-to-site, onde a conexão à Internet com IP Fixo pela CONTRATADA é requisito mínimo para conexão, devendo ser de responsabilidade da CONTRATADA seu dimensionamento (uma vez que impacta diretamente a velocidade de acesso dos seus funcionários).

3.6.1.2 A CAIXA fornecerá as definições de senha para estabelecimento do túnel e padrões de IP WAN/Criptografia, porém não proverá suporte e manutenção na ponta da CONTRATADA.

3.6.1.3 Deverá utilizar no mínimo protocolo IPSEC com 112 bits 3DES-SHA1 IKE.

3.6.1.4 O endereçamento IP WAN será definido entre CAIXA e CONTRATADA.

3.6.1.5 Os endereços de conexão das VPN ou circuitos na CAIXA são:

- CTC - SIG, QUADRA 1, LOTE 685/705, BRASILIA/DF, CEP: 70.610-410.
- CETAD - PQ TECNOLOGICO CAPITAL DIGITAL, GRANJA DO TORTO, LOTE 03, BRASILIA/DF, CEP: 70.636-000.

3.6.1.5.1 Os endereços apresentados poderão sofrer alterações ao longo do contrato, devendo a CAIXA avisar à CONTRATADA com, no mínimo 60 dias de antecedência, caso a conexão seja provida por circuito dedicado.

3.6.1.6 Os custos decorrentes de contratação de acessos e equipamentos serão totalmente assumidos pela empresa CONTRATADA.

3.7 CONECTIVIDADE COM OUTROS CONTACT CENTER DA CAIXA

3.7.1 A CONTRATADA é responsável pela comunicação de chamadas de voz com passagem de dados com as centrais de atendimento da CAIXA ou pela CAIXA indicadas.

3.7.1.1 A CONTRATADA é responsável pelo dimensionamento dessa conectividade.

3.7.2 A estrutura de comunicação deverá ser capaz de receber e transferir chamadas de voz de outras Unidades CAIXA, mantendo a chamada ativa, sem perdas ou reconexões.

3.7.3 Além disso, a CONTRATADA deverá também, em sincronismo com a passagem ou recepção das chamadas de voz, transferir e receber os dados do cliente ativo da chamada, de maneira a não ser necessária a realização de nova identificação do cliente.

3.7.4 O operador ou a URA da CONTRATADA que receber a chamada deverá receber também as informações do cliente e distribuí-la em sua estrutura, através da estrutura da CONTRATADA.

3.7.5 Os alinhamentos técnicos necessários para efetivação da conectividade, será de responsabilidade da CONTRATADA e deverão ser realizados diretamente com o Contact Center indicado pela CAIXA.

3.7.6 A transferência de chamadas deverá ser implementado utilizando SIP TRUNK, ou via meio digital (E1), de acordo com o que for acordado entre a CONTRATADA e o Contact Center indicado pela CAIXA.

3.7.7 A transferência de dados sincronizados será realizado através de circuito de dados específico ou, caso ambas as partes, Contratada e Contact Center CAIXA fechem o acordo, poderão utilizar as mesmas conexões de transferências de chamadas de voz.

3.7.8 A CONTRATADA deverá prover interface de webservices ou API para que os Contact Center indicados pela CAIXA possam realizar as integrações necessárias para a realização das trocas de informações.

3.8 GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

3.8.1 Todas as chamadas deverão ser gravadas e disponibilizadas, quinzenalmente para a CAIXA.

3.8.1.1 A disponibilização será realizada através de processo de backup para o DATACENTER da CAIXA, utilizando a aplicação TSM (Tivoli Storage Manager), versão 6 ou superior.

3.8.1.2 As gravações deverão ser armazenadas em ambiente da CONTRATADA por até 05 (cinco) anos e, caso solicitado, deverá ser disponibilizada no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

3.8.2 A CONTRATADA será a responsável pela aquisição e utilização do cliente TSM.

3.8.3 As gravações deverão gerar arquivos no formato MP3, contendo a seguinte taxonomia de nome:

- <CPF CLIENTE, sem traços ou pontos><Data do atendimento - AAAAMMDD><Horário de atendimento - HHMM - Recepção da chamada><Finalização da chamada - HHMM - Finalização do atendimento><ID do OPERADOR><ID da CONTRATADA - NOME INDICADO pela CAIXA para identificação da CONTRATADA>.

3.8.4 A CONTRATADA deverá manter todas as gravações armazenadas ao longo de todo contrato e todas deverão estar criptografadas em seu ambiente.

3.8.5 A CONTRATADA deverá manter disponíveis, para consulta online da CAIXA, através do circuito de dados com a CAIXA, os arquivos gravados por, no mínimo 90 dias.

3.8.6 Após esse prazo, a CONTRATADA poderá manter as gravações em storage offline.

3.9 ACESSO EMPRESA DE COBRANÇA

3.9.1 O acesso dos funcionários da CONTRATADA à solução deverá obedecer aos critérios de segurança e autenticação definidos neste Termo de Referência.

3.9.2 A CONTRATADA é responsável pela gestão de usuários de sua rede que utilizarão a solução de atendimento CAIXA.

3.9.3 Será de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus para a CAIXA, a disponibilização de aplicação (Front End), a ser utilizada por seus funcionários para a prestação dos serviços de atendimento a clientes, que será integrada e consumirá serviços do Sistema de Cartões CAIXA por meio de WebService instalado no ambiente CAIXA.

3.9.3.1 A CAIXA, a seu exclusivo critério e mediante notificação prévia de 30 dias, poderá disponibilizar seu próprio Front End para utilização pela CONTRATADA.

3.9.4 O acesso do Front End ao Sistema de Cartões CAIXA se dará por meio da autorização de um "usuário de serviço" que possuirá todas as permissões necessárias para o consumo dos serviços providos pelo WebService disponibilizado pela CAIXA.

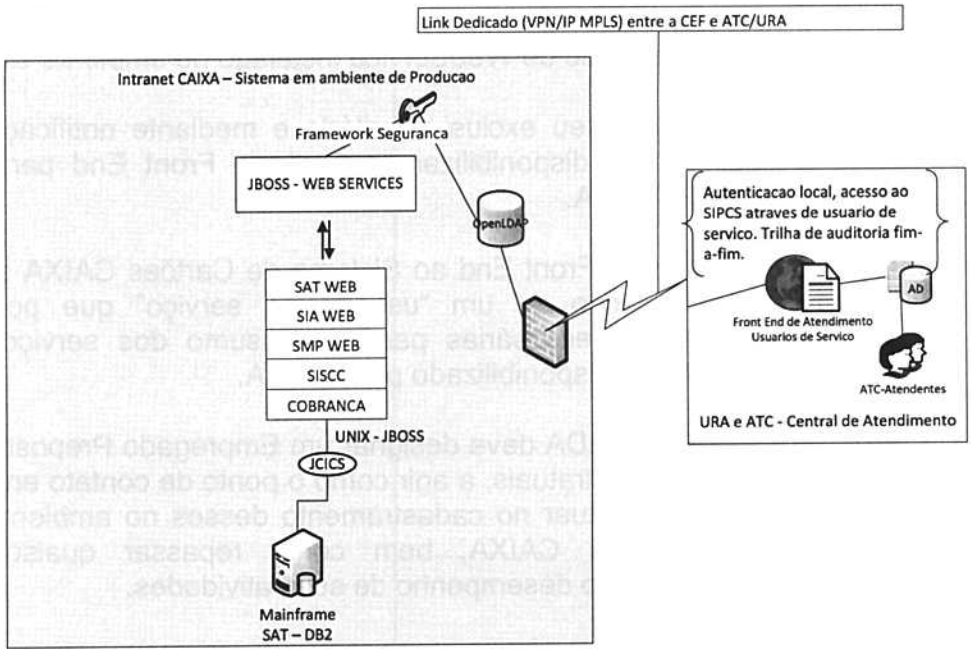
3.9.5 A CONTRATADA deve designar um Empregado Preposto, autorizado por Cláusulas contratuais, a agir como o ponto de contato entre a CAIXA e os atendentes, atuar no cadastramento desses no ambiente computacional pertinente da CAIXA, bem como repassar quaisquer orientações necessárias ao desempenho de suas atividades.

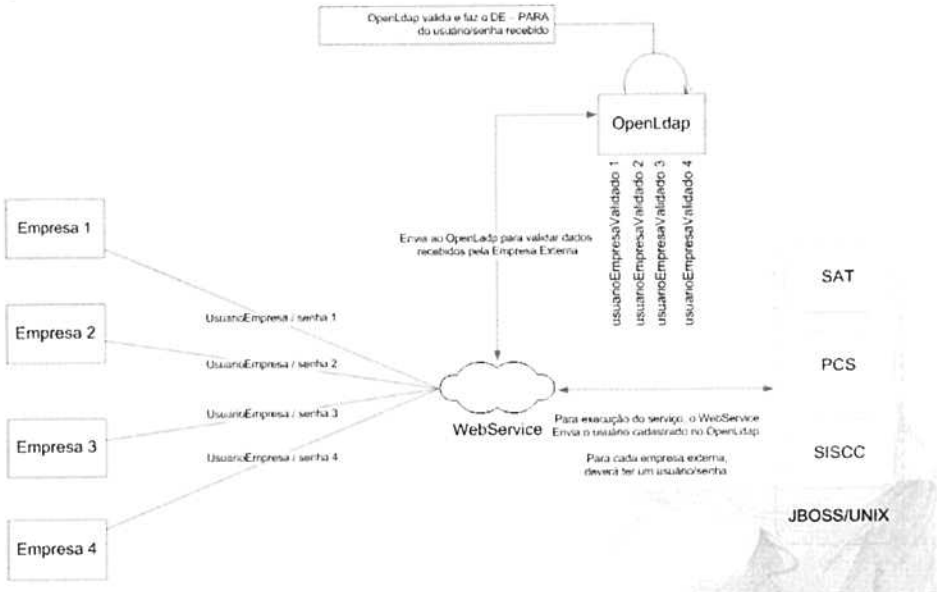
3.9.6 O usuário preposto (Representante de Entidade Externa) deverá seguir todos os processos, normas de segurança e de acesso definidas pela CAIXA, as quais serão entregues de forma detalhada logo após a assinatura do contrato.

3.9.7 A gestão da credencial e senha do usuário de serviço é responsabilidade do preposto (Representante de Entidade Externa).

3.9.8 O usuário de serviço será criado, pela CAIXA, após solicitação do preposto (Representantes de Entidade Externa) designado pela CONTRATADA através de sistema de gestão de usuário (conveniados).

3.9.9 A topologia abaixo demonstra como são tratados os acessos aos sistemas internos de cartões da CAIXA.





Usuário para cada Unidade de Atendimento - Framework de Segurança

3.10 SEGURANÇA LÓGICA E FÍSICA

3.10.1 Como padrão de segurança será adotada criptografia para as senhas pessoais dos usuários e para o tráfego de dados com a CAIXA.

3.10.1.1 Poderá ser exigida a utilização de recursos para o tráfego de dados de cartão de crédito, conforme normas específicas de segurança das bandeiras em operação na CAIXA, a serem divulgadas em Manual Operacional previamente a atuação da CONTRATADA.

3.10.2 A solução utilizada pela CONTRATADA para a prestação do serviço deve permitir implantação de política de acesso aos recursos e opções do aplicativo por perfis.

3.10.3 A segurança física e lógica no ambiente da CONTRATADA é de sua responsabilidade.

3.10.4 A CONTRATADA deverá avaliar e adotar, constantemente, as medidas necessárias para proteger as informações da CAIXA sob sua guarda nos quesitos de integridade, confidencialidade e disponibilidade.

3.10.5 É responsabilidade da CONTRATADA manter o nível de segurança exigido pela CAIXA.

3.10.6 As instalações físicas, equipamentos, rede interna, aplicações e quaisquer outros recursos necessários à prestação do serviço deverão atender ao objeto desta licitação no período de efetivo exercício da atividade contratada, não sendo permitida sua utilização para outros fins sem a prévia e expressa autorização da CAIXA.

3.10.7 Dentro da instalação física da operação dedicada à cobrança CAIXA, as linhas de comunicação, cabos lógicos e os cabos de tensão devem ser organizados e acondicionados em estruturas próprias.

3.10.8 Não será permitido exportar, copiar, transferir ou transportar, para fora do ambiente e sistemas da operação da CAIXA, quaisquer dados ou informações, sem prévia e expressa autorização da CAIXA.

3.10.9 Deve haver mecanismos de destruição ou fragmentação de documentos para destruir todos os documentos descartados com informações sigilosas (dados cadastrais do cliente, número do contrato, valor da dívida).

3.10.10 A CONTRATADA deverá utilizar dispositivos de software e rotinas específicas que bloqueiem o uso de técnicas de acesso não autorizado e de intrusão aos sistemas.

3.10.11 O acesso ao ambiente segregado para atendimento ao contrato com a CAIXA deverá ser restrito aos empregados cadastrados para esse fim.

3.10.12 A CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança a fim de impedir acessos não autorizados ao ambiente de prestação de serviço à CAIXA.

3.10.13 O sistema de gestão e controle de armazenamento da CONTRATADA deverá dispor de mecanismos que impeçam usuários de acessarem serviço, documento e/ou informações que não estejam associados e permitidos ao seu perfil.

3.10.14 O ambiente operacional e tecnológico da CONTRATADA estará sujeito à auditoria pela CAIXA, a qualquer momento, nas instalações da CONTRATADA, com acesso irrestrito às informações relacionadas ao objeto contratado.

3.10.15 Com relação aos arquivos de backup (cópias de segurança):

3.10.15.1 A política de backup, a ser estabelecida pela CAIXA, definirá a periodicidade e a metodologia utilizada para a realização e verificação do retorno do backup e será repassada à CONTRATADA na assinatura do contrato, sendo os custos suportados pela CONTRATADA;

3.10.15.2 O período de retenção será o período de vigência do contrato;

3.10.15.3 Deverão estar protegidos por criptografia e controle de acesso;

3.10.15.4 Deverão ser guardados em locais específicos para este fim, com controle de acesso físico e protegidos contra fogo e umidade;

3.10.15.5 A CONTRATADA deverá configurar os sistemas operacionais de seus equipamentos utilizando os padrões de configuração de segurança que permitam autenticação dos usuários, registro de atividades, restrição de acesso às informações;

3.10.15.6 A CONTRATADA deverá possuir todos os dispositivos de segurança (firewall, antivírus, IPS, IDS, etc.) necessários para manutenção da segurança dos dados da CAIXA disponibilizados, assim como do meio de comunicação com a CAIXA;

3.10.15.7 A CONTRATADA deverá garantir que todo dado enviado à CAIXA esteja livre de vírus, programas ou quaisquer códigos maliciosos de computador;

3.10.15.8 A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CAIXA, evidências de que o ambiente de realização do serviço contratado possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações tratadas;

3.10.15.9 Os produtos gerados pela CONTRATADA deverão respeitar todos os padrões de segurança estabelecidos pela CAIXA.

3.11 DA MONITORAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

3.11.1 A CONTRATADA deverá providenciar solução que permita a visualização digital, de forma online, das seguintes informações relativas ao atendimento: gerenciamento da fila de cobrança, tempo de atendimento e estatísticas de atendimento, tanto de forma local quanto remota, no mínimo, como segue abaixo:

3.11.1.1 disponibilizar solução que permita a supervisão dos atendimentos realizados pelos operadores, possibilitando a monitoração de forma online, por meio de escuta direta;

3.11.1.2 registrar todos os atendimentos realizados pelo operador cobrador, a partir do contato inicial com o cliente até a conclusão do atendimento, contemplando todas as informações necessárias, tais como, data, horário, identificação do cliente e natureza do atendimento, de forma a possibilitar a geração de um histórico de relacionamento.

3.11.2 A CONTRATADA deverá realizar pelo menos uma monitoria por semana, de cada operador.

3.12 PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS - PCN

3.12.1 A CONTRATADA elaborará um PCN (Plano de Continuidade dos Negócios) a ser entregue no prazo máximo de 30 dias contados a partir da assinatura do contrato.

3.12.2 Plano de Continuidade de Negócios é o documento que descreve as estratégias e os procedimentos a serem utilizados em caso de incidentes, visando mitigar os riscos de indisponibilidade dos processos de modo a permitir que a organização mantenha suas atividades críticas dentro dos critérios estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviços (ANS) definidos entre as partes em termos da disponibilidade dos serviços contratados.

3.12.3 O PCN deverá ser testado semestralmente pela CONTRATADA, que enviará para a CAIXA um relatório contendo as informações quanto à efetividade do Plano.

4 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 A CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, para comprovação dos requisitos constantes do item 3 deste Termo de Referência, que serão validados pela CAIXA.

4.1.1 Somente após essa validação ocorrerá o início das atividades da CONTRATADA, pela cobrança da carteira distribuída.

4.2 A CAIXA poderá rescindir o contrato em caso de não atendimento do disposto no subitem 4.1 supra, procedendo à convocação de outra empresa, segundo a ordem de classificação no Pregão.

4.2.1 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, realizar vistorias nas instalações da CONTRATADA objetivando a comprovação da manutenção dos requisitos constantes do item 3 deste Termo de Referência.

4.3 O serviço será prestado em ambiente externo à CAIXA, ou seja, em ambiente da CONTRATADA.

4.3.1 A transferência do escritório da CONTRATADA sem prévia comunicação à CAIXA, o seu fechamento ou a falta de funcionamento implicam a rescisão do contrato, de pleno direito, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, previstas na Minuta de Contrato.

4.3.2 A CONTRATADA deverá assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus empregados ou dos serviços de transportes públicos, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência.

4.4 O registro dos resultados dos acionamentos é uma obrigação da CONTRATADA e poderá ser realizado em ferramenta disponibilizada pela CAIXA.

4.5 A CONTRATADA deverá providenciar a alteração das estratégias de cobrança, quando solicitado pela CAIXA, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da data do recebimento da solicitação, sem prejudicar a produtividade dos operadores cobradores.

4.6 A CAIXA poderá realizar testes de novas estratégias de cobrança e réguas desafiadoras durante a vigência do contrato (pilotos), de comum acordo com a CONTRATADA.

4.6.1 Nestes casos, não será realizada a avaliação de desempenho dos contratos encaminhados para teste.

4.7 DA COBRANÇA DE CARTÃO

4.7.1 A CAIXA divulgará à CONTRATADA, na data de assinatura do contrato, o Manual Operacional contendo a política de cobrança, as metas de desempenho e indicadores para remuneração.

4.7.2 A CONTRATADA deverá efetuar o primeiro contato com o devedor, com vistas ao pagamento da dívida, a partir da disponibilização do contrato, conforme a régua de cobrança, priorizando o contato com os clientes indicados pela CAIXA.

4.7.3 A cobrança das dívidas referentes ao pagamento em atraso das faturas de cartão de crédito Caixa incluem ações referentes a:

4.7.3.1 Cobrança de diversos tipos de cartão de crédito, nas quantidades e capacidades definidas pela CAIXA, através de contato ativo e receptivo;

4.7.3.2 Envio de SMS para todos os clientes com número de celular identificado, conforme a estratégia, perfil de cliente/operação/comportamento de pagamento;

4.7.3.3 Cobrança via telefone, chat, correspondência, URA com identificação anterior ou qualquer outro meio disponível/possível de cobrança;

4.7.3.4 Atendimento das ocorrências relacionadas à cobrança;

4.7.3.5 Fechamento de acordos conforme condições previamente definidas pela CAIXA;

4.7.3.6 Controle dos cumprimento dos acordos fechados;

4.7.3.7 Monitoramento do atendimento ao cliente;

4.7.3.8 Atualização de dados cadastrais necessários à localização dos clientes, bem como repasse dessas informações à CAIXA;

4.7.3.9 Repasse de informações referentes à localização do cliente (endereço completo, telefones do trabalho e residência/ para recado, CPF e RG) e ao motivo da inadimplência;

4.7.3.10 Suporte ao desempenho das estratégias de cobrança definidas pela CAIXA;

4.7.3.11 Controle da performance;

4.7.3.12 Realização de controles gerenciais, operacionais e das cobranças.

4.8 DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

4.8.1 O serviço de cobrança ativa deverá ser realizado de segunda a sexta-feira no horário de 8 (oito) às 20h (vinte horas) e aos sábados no horário de 10 (dez) as 16h (dezesseis horas), exceto domingos e feriados nacionais, ou conforme legislação em vigor.

4.8.2 O serviço de atendimento receptivo deverá funcionar no período mínimo de 12 (doze) horas por dia, compreendido entre 8h (oito) e 20h (vinte horas), e aos sábados no horário de 10h (dez) as 16h (dezesseis horas), exceto domingos e feriados nacionais.

4.8.2.1 Os horários de que tratam os itens 4.8.1 e 4.8.2 seguem a legislação vigente e poderão sofrer alteração por força da Lei.

4.8.3 O atendimento telefônico receptivo será prestado aos clientes que contatarem por meio de discagem gratuita (prefixo 0800) nas pequenas localidades e discagem com custo (prefixo 4000) nos grandes centros urbanos que possuam infraestrutura para tal.

4.8.4 Os números de prefixo 0800 e 4000 devem ser compatíveis com o recebimento de qualquer chamada nacional de telefone fixo ou móvel e, ambos deverão ter configuração para desvio automático em caso de inoperância da Central.

4.8.5 Os desvios automáticos ocorrerão em caso de inoperância da central da CONTRATADA, e também em caso de solicitação de transferência pelo cliente para demais áreas de atendimento de Cartão de Crédito, como SAC ou segurança.

4.8.6 Os números 0800 e 4000 poderão ser divulgados pela CAIXA.

4.8.7 Em caso de finalização da vigência do contrato e/ou rescisão contratual, e em sendo possível pela legislação da ANATEL a cessão/transferência ("portabilidade") numérica, a CONTRATADA cederá à CAIXA os números de prefixo 0800 e 4000 utilizados neste contrato, sem qualquer ônus quanto à cessão/transferência.

4.8.8 A CONTRATADA deverá providenciar a disponibilização dos roteiros de atendimento online aos operadores cobradores.

4.8.8.1 A CONTRATADA é responsável pela construção e atualização dos roteiros de atendimento (scripts) a serem utilizados pelos operadores, devendo ser apresentados para homologação por parte da CAIXA.

4.8.9 Para os atendimentos ativo e receptivo, a CONTRATADA deverá assegurar aos operadores informações gerais sobre os produtos e procedimentos necessários ao relacionamento com os clientes, como: alterações cadastrais, informações e orientações sobre pagamentos de contratos em processo de cobrança.

4.8.10 A CONTRATADA deverá fornecer dados e subsídios para defesa da CAIXA em ações judiciais em função da prestação do serviço.

4.8.10.1 Os dados e informações exigíveis da contratada deverão ser mantidos pelo período de 10 anos, após a finalização da prestação do serviço.

4.9 DOS RELATÓRIOS GERENCIAIS

4.9.1 A CONTRATADA deverá apresentar ou disponibilizar por acesso remoto, relatórios gerenciais, diariamente, contendo, no mínimo, os seguintes dados ou informações, permitindo inclusive a pesquisa por CPF ou CNPJ, nome ou produto:

a) Histórico dos contatos com cada cliente;

b) Gerenciais por operador, por equipe e por carteira;

c) Acessos por operador, supervisor, coordenador e gerente;

d) Acompanhamento de metas;

e) Faturamento, com detalhamento analítico de contatos realizados por quantidade. Deverá ser possível identificar quais clientes foram atendidos em determinado dia/mês. Esse relatório devera ser gerado por uma chave primária, pelo CPF do cliente, ou número do cartão/conta.

f) Estoque de contratos.

g) Quantidade de contas por atraso (Quantidade / Valor);

h) Saldo por faixa de atraso (Quantidade / Valor);

i) Quantidade de contas por atraso (Quantidade / Valor);

j) Saldo por faixa de atraso (Quantidade / Valor).

4.9.2 A CAIXA poderá solicitar outros relatórios a qualquer tempo, com comunicação prévia à CONTRATADA de pelo menos 30 dias.

4.9.3 Os relatórios de gerenciamento deverão ser apresentados on line, possibilitando a impressão ou geração de imagem, conforme definição da CAIXA.

4.9.4 A CONTRATADA deverá providenciar o cadastro de empregados CAIXA para acesso ao sistema de gerenciamento com perfil de auditoria.

4.10 DOS RELATÓRIOS OPERACIONAIS

4.10.1 A CONTRATADA deverá apresentar disponibilizar os relatórios operacionais ou acesso remoto a estes, diariamente, conforme abaixo:

a) Faixas de horários;

b) Tempo Médio de Tratamento (atendimento + pós atendimento);

c) Tempo máximo de alerta das chamadas atendidas;

d) Tempo médio de alerta das chamadas atendidas;

e) Tempo de chamada com maior conversação;

f) TMA (tempo médio de atendimento);

g) Tempo médio em fila;

h) Total de chamadas atendidas em até 20 segundos + total de chamadas atendidas e abandonadas acima de 20 seg;

i) Total de chamadas atendidas em até 20 seg / total de chamadas abandonadas em até 20 seg, % de chamadas atendidas em até 20 s / total de chamadas recebidas (oferecidas);

j) Total de chamadas atendidas / total de recebidas (oferecidas), Total de chamadas atendidas em até 20s;

k) Chamadas oferecidas;

l) Chamadas atendidas;

m) Chamadas abandonadas;

n) Chamadas rejeitadas;

o) Chamadas transbordadas;

p) Ações de cobrança por agendamento com o cliente;

q) Contatos efetivos com o cliente (CPC);

r) Dos motivos do não pagamento;

s) Contas Ativas;

t) Contas novas dentro da base de Ativas;

u) Contas finalizadas por tentativas excedidas sem contato;

v) Sucesso no contato com o cliente (CPC);

w) Sucesso no recado;

x) % CPC;

y) Sucesso no contato com o cliente sem marcação de promessa;

z) % de recusas;

aa) Contatos efetivos;

bb) % contatos efetivos sob ligações efetuadas;

cc) Promessas Efetuadas;

dd) % Promessa;

ee) Agendado;

ff) Cliente encaminhado para retenção;

gg) Sem telefone para contato;

hh) Telefone ocupado;

ii) Telefone pertence a terceiros;

jj) Caixa Postal;

kk) Telefone(s) incorreto(s);

ll) Telefone não atende;

mm) Contatos não efetivos;

nn) Ligações efetuadas (sintético e analítico);

oo) Ligações Receptivo (sintético e analítico).

4.10.2 Contratos sem cobrança, com ligações abandonadas e com ligações não concluídas, por período, conforme categorias abaixo:

a) Cliente não disponível;

b) Telefone errado;

c) Telefone ocupado;

d) Ligação atendida por secretária eletrônica/fax;

e) Telefone não atende;

f) Cliente falecido.

4.11 DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO DA COBRANÇA

4.11.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios gerenciais da cobrança, diariamente, conforme descrito abaixo:

4.11.1.1 Informações relativas a 100% (cem por cento) dos contratos disponibilizados para cobrança;

4.11.1.2 Informações relativas aos clientes contatados, informando, inclusive, o telefone do contato realizado;

4.11.1.3 Informações relativas aos clientes não contatados, informando, inclusive, o motivo de o cliente não ter sido contatado;

4.11.1.4 Informações relativas aos clientes não incluídos no discador, informando, inclusive, o motivo de o cliente não ter sido acionado;

4.11.1.5 Informações relativas aos clientes/contratos não enviados para cobrança, informando o motivo da não inclusão na base a ser trabalhada;

4.11.1.6 Do abandono das ligações;

4.11.1.7 Controle dos acordos fechados;

4.11.1.8 Comportamento e outras perspectivas da cobrança.

4.12 DAS INFORMAÇÕES

4.12.1 A CONTRATADA deverá providenciar o gerenciamento das informações na forma de Relatórios Gerenciais e Operacionais à CAIXA, já descritos nos subitens acima, no padrão e freqüência definidos pela CAIXA, com acesso remoto, no mínimo, como segue abaixo:

a) As informações deverão estar acompanhadas de subsídios que possibilitem à CAIXA a interpretação dos dados e a adoção de providências de rotina, correção, prevenção e administração da cobrança;

b) As especificações desses relatórios poderão ser complementados, alterados e/ou substituídos ao longo da vigência do contrato.

4.12.2 As informações que serão utilizadas para troca de dados entre a CONTRATADA e a CAIXA seguirão os leiautes definidos no Manual Operacional divulgado previamente a atuação das empresas.

4.12.3 Os custos relativos à adaptação de leiaute dos relatórios deverão ser suportados pela CONTRATADA, não havendo ônus para a CAIXA.

4.13 DA AUDITORIA

4.13.1 A CONTRATADA deve adotar mecanismos que garantam a segurança da informação conforme os conceitos de confidencialidade, disponibilidade, integridade e pertinência da informação.

4.13.2 Devem ser gerados log de auditoria incluindo tentativas de acesso não autorizado, entrada na solução utilizada pela CONTRATADA para a prestação do serviço, operações realizadas, modificações, autorizações concedidas.

4.13.3 A solução utilizada pela CONTRATADA para a prestação do serviço deverá prover auditoria de logs que permita verificação de, no mínimo, as seguintes informações:

a) Usuário que realizou a operação;

b) Data / hora (hh:mm:ss da operação);

c) Ação realizada;

d) Endereço lógico da máquina que realizou a operação.

4.13.4 As informações contidas na trilha de auditoria devem ser encaminhadas periodicamente à CAIXA para análise.

4.13.5 A CONTRATADA deverá prover os recursos para possibilitar as ações de auditoria, como segue abaixo:

a) fornecer o acesso, de forma irrestrita, por equipe de empregados da CAIXA para auditoria do serviço prestado, por meio das telas de gerenciamento, controles estatísticos do DAC e escuta direta;

b) auditoria remota.

5 DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS CONTRATOS E ARQUIVOS DE RETORNO

5.1 A disponibilização dos contratos será realizada por meio de remessa diária de contratos selecionados ao longo do mês comercial.

5.1.1 A CONTRATADA capturará os arquivos mediante conexão dedicada, na forma descrita no item 3.6 deste Termo, ou, a critério da CAIXA, por meio de conexão Web.

5.1.2 A empresa deve verificar diariamente se houve disponibilização de contratos, atualização de dados e ou baixa de contratos em cobrança, consultando o sistema indicado pela CAIXA.

5.1.3 A CAIXA se reserva no direito de não remeter à CONTRATADA determinados contratos, cuja avaliação gerencial indicar não ser necessária tal cobrança.

5.1.3.1 Os contratos permanecerão com a CONTRATADA nas seguintes situações:

- Enquanto se enquadrarem na faixa de atraso definida pela CAIXA;
- Até que o acordo firmado pela CONTRATADA, com o cliente, seja quitado ou quebrado;
- Até o cumprimento da promessa de pagamento da dívida, pelo cliente.

5.1.4 A CAIXA se reserva o direito de retirar da cobrança contratos anteriormente encaminhados e que por algum motivo, a exemplo de litígio judicial ou decisão gerencial, não deverão ser mais cobrados por terceiros.

5.1.5 O contrato será baixado da carteira de cobrança da CONTRATADA quando da quitação da obrigação vencida ou pelo encerramento do contrato de prestação de serviços de cobrança.

5.1.6 Caso a CAIXA retire da CONTRATADA determinado contrato, este deixará de fazer parte do volume disponibilizado no mês, afim de evitar prejuízos para a empresa, não sendo computados como insucesso quando da mensuração do desempenho da CONTRATADA.

5.1.6.1 Os pagamentos registrados para o contrato anteriormente à exclusão da cobrança deverão ser computados na prestação de contas mensal sem prejuízos à CONTRATADA.

5.1.7 A rescisão antecipada do contrato firmado com a CONTRATADA ou o vencimento deste sem a renovação ensejará a devolução dos créditos à CAIXA, bem como de todo e qualquer documento relacionado aos créditos disponibilizados para cobrança, sem prejuízo do atendimento ao disposto no item 4.7.

5.1.8 No caso de ser constatada alguma irregularidade, tanto na prestação de serviços objeto do presente contrato, quanto na documentação da CONTRATADA, a CAIXA se reserva o direito de suspender novas disponibilizações de contratos até a regularização da pendência que, se não sanada tempestivamente, poderá acarretar a rescisão do contrato por parte da CAIXA.

5.2 A CONTRATADA deverá encaminhar diariamente à CAIXA os arquivos de retorno, por meio de ambiente seguro indicado pela CAIXA e leiaute

predefinido, disponibilizado em Manual Operacional previamente a atuação.

5.2.1 Além do retorno de arquivos de acionamentos e atualização cadastral, no caso de opção da CAIXA pelas utilização de ferramenta tecnológica da CONTRATADA para aplicação das estratégias de cobrança definidas pela CAIXA conforme item 3.4.4, os arquivos deverão conter os dados suficientes para negativação, bloqueio, envio de cartas, e enquadramento/cancelamento estratégico.

5.2.2 A CAIXA poderá solicitar outros arquivos a qualquer tempo, com comunicação prévia à CONTRATADA de pelo menos 30 dias.

6 REMUNERAÇÃO

6.1 A remuneração mensal será composta por 3 (três) itens: Remuneração pelo Atendimento Ativo, Remuneração pelo Atendimento Receptivo e Remuneração por Recuperação Pós Enquadramento.

6.2 Remuneração pelo Atendimento Ativo:

6.2.1 O Atendimento Ativo será remunerado por cada Contato com a Pessoa Certa - CPC, que consiste na interação humana entre o operador e o titular da dívida/cartão.

6.2.2 O Atendimento Ativo realizado dentro dos critérios estabelecidos, será pago a CONTRATADA, limitado a quantidade máxima de contatos previsto na Régua de Cobrança, por contrato na fase de pré enquadramento.

6.3 Remuneração pelo Atendimento Receptivo:

6.3.1 O Atendimento Receptivo será remunerado pela quantidade de ligações recebidas com Tempo Atendimento) superior a 60 segundos, no mês de referência, até o enquadramento.

6.3.1.1 Não haverá remuneração para atendimentos receptivos para contas pós enquadramento.

6.4 Remuneração por Recuperação Pós Enquadramento:

6.4.1 Enquadramento é o cancelamento do cartão de crédito por falta de pagamento, após determinado prazo de atraso.

6.4.2 Será devida remuneração sobre o êxito na recuperação de créditos em percentual incidente sobre os valores efetivamente recebidos no mês de referência, dos contratos disponibilizados para cobrança com as características do item anterior.

6.4.2.1 Para efeitos de cálculos, será computado como valor recebido, quando da realização de Acordos, os pagamentos realizados até 6 meses da sua formalização, ainda que o parcelamento tenha ocorrido por um prazo maior.

7 METAS

7.1 As metas mínimas mensais serão definidas pela CAIXA e divulgadas em Manual Operacional previamente à atuação da CONTRATADA, sendo apuradas com base nos indicadores:

a) Quantidade Mínima de Acionamentos Ativos;

b) Valor Recuperado Antes do Enquadramento;

c) Valor Recuperado Pós-Enquadramento.

7.1.1 Quantidade mínima de Acionamentos Ativos:

7.1.1.1 Relação entre a quantidade de clientes contatados no mês de referência, por meio do canal Ativo e o estoque de clientes CAIXA em cobrança pela CONTRATADA, no mês de referência.

7.1.1.2 Para mensuração deste indicador será considerado apenas o Contato com a Pessoa Certa (CPC), na quantidade máxima prevista na Régua de Cobrança.

7.1.2 Valor Recuperado Antes do Enquadramento:

7.1.2.1 Relação entre o montante dos valores recebidos no mês de referência pela CAIXA antes do enquadramento, sobre o valor em cobrança no mês de referência.

7.1.2.2 Para efeito de cálculo, será computado como valor recebido, os pagamentos realizados até 6 meses do fechamento do Acordo, ainda que o parcelamento tenha sido para prazo superior.

7.1.3 Valor Recuperado Pós-Enquadramento:

7.1.3.1 Relação entre o montante dos valores recebidos no mês de referência pela CAIXA pós-enquadramento e o estoque em cobrança no mês de referência.

7.1.3.2 Para efeitos de cálculos, será computado como valor recebido, os pagamentos realizados até 6 meses do fechamento do Acordo, ainda que o parcelamento tenha sido para prazo maior.

7.2 Serão atribuídos pesos diferentes a cada um dos indicadores, podendo ser alterados a qualquer momento pela CAIXA, com aviso prévio às CONTRATADAS, com vistas a adequação das necessidades da CONTRATANTE à capacidade de atuação das empresas.

7.2.1 Os pesos poderão variar conforme tabela a seguir, sendo que o somatório dos pesos sempre será igual a 100 (cem):

Indicadores	Variação de Pesos
Quantidade mínima de Acionamentos Ativos	De 0,80 a 24,80
Valor Recuperado Antes do Enquadramento	De 38 a 98
Valor Recuperado Pós-Enquadramento	De 1,20 a 37,20

7.3 A meta em vigor também poderá ser alterada a qualquer tempo por interesse da CAIXA, sendo previamente divulgada.

7.4 Quando a nova meta definida pela CAIXA for inferior à que estiver vigorando, ela terá vigência no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

7.5 Quando a nova meta definida pela CAIXA for superior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

8 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA EMPRESA

8.1 Mensalmente, será realizada a Avaliação de Desempenho para apuração dos resultados alcançados.

8.1.1 O cálculo da meta terá início com a apuração dos índices de cada um dos indicadores descritos acima.

8.1.2 A meta final será calculada através da somatória dos indicadores multiplicados pelos seus respectivos pesos, sobre a somatória dos pesos, conforme fórmula a seguir:

$$IDc = \frac{(A'*Peso1) + (\mathrm{Re}\,c.antes * Peso2) + (\mathrm{Re}\,c.pós * Peso3)}{(Peso1 + Peso2 + Peso3)}$$

Onde:
IDc = Indicador de Desempenho cartão
A' = Indicador Quantidade Mínima de Acionamento Ativo
Peso 1 = Peso do Indicador Acionamento Ativo
Rec.antes = Indicador Valor Recuperado Antes do Enquadramento
Peso 2 = Peso do Indicador Recuperado Antes do Enquadramento
Rec.pos = Indicador Valor Recuperado Pós-enquadramento
Peso 3 = Peso do Indicador Recuperado Pós-enquadramento

8.2 Os 3 (três) primeiros meses terão os resultados comunicados, mensalmente, à CONTRATADA, apenas para acompanhamento e controle, não sendo aplicada as Sanções Administrativas previstas neste Edital, pelo descumprimento das metas.

8.2.1 Nesse período, em caso de superação do Indicador de Desempeno Cartão estabelecido pela CAIXA, será devido o pagamento do Adicional por Desempenho previsto no item 6.5 deste Edital.

8.2.2 A partir do 4º (quarto) mês, em caso de não atingimento das metas, a CAIXA poderá aplicar as Sanções Administrativas previstas.

9 GESTÃO DA RÉGUA DE COBRANÇA

9.1 A CAIXA fornecerá previamente à atuação da CONTRATADA a régua de cobrança e regra de follow, as quais poderão ser alteradas a qualquer tempo, conforme estratégia CAIXA.

9.2 A régua de cobrança será ajustada pela CAIXA a qualquer tempo, em função do comportamento da carteira, características do produto, perfil do cliente e outros aspectos relevantes para a CAIXA, tais como faixa de atraso, com divulgação prévia conforme Manual Operacional.

10 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1 O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar do início da execução das atividades da CONTRATADA, podendo, a critério da CAIXA e observada a conveniência e oportunidade, ser prorrogado por períodos iguais ou inferiores.

10.1.1 A execução das atividades terá início em até 120 dias após a data da contratação, mediante aviso à CONTRATADA com antecedência de 30 dias.

11 TABELA DE REFERÊNCIA - VOLUME ESTIMADO DA CARTEIRA

11.1 Os volumes e períodos a seguir são estimados e servem de referência para a alocação dos insumos necessários à execução do objeto do contrato e não constituem compromisso de serviço ou garantia de performance da CAIXA

11.2 Base de Contas e Cartões - Valores em Cobrança

Volume da Carteira mensal para cobrança (Quantidade de contratos)	Valor da Carteira mensal para cobrança (R$)
800.000	912.000.000,00

12 ESTIMATIVA DE PREÇOS

12.1 Os volumes a seguir são estimados e servem de referência para a alocação dos insumos necessários à execução do objeto do contrato e não constituem compromisso de serviço ou garantia de performance da CAIXA.

I - REMUNERAÇÃO ATÉ O ENQUADRAMENTO			
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	**QTDE TOTAL ESTIMADA PARA 12 MESES**	**PREÇO UNITÁRIO ESTIMADO**	**PREÇO TOTAL ESTIMADO PARA 12 MESES R$**
Ligação Ativa	1.415.700	3,06	4.332.042,00
Ligação Receptiva	6.280.000	3,25	20.410.000,00
VALOR TOTAL ESTIMADO DOS SERVIÇOS (para 12 meses)			**24.742.042,00**

II - REMUNERAÇÃO PÓS- ENQUADRAMENTO			
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	**PERCENTUAL DE REMUNERAÇÃO %**	**Valor Recuperado estimado pós-enquadramento R$**	**PREÇO TOTAL ESTIMADO PARA 12 MESES R$**
Período de Atraso (em dias) *			
Faixa I	7,5	384.000.000,00	28.800.000,00
Faixa II **	5,8	96.000.000,00	5.520.000,00
VALOR TOTAL ESTIMADO DOS SERVIÇOS (para 12 meses)		---------	**34.320.000,00**

(*) As faixas de atraso serão definidas na régua de cobrança
(**) O percentual de remuneração da Faixa II deve ser inferior ao percentual de remuneração da Faixa I.

III - VALOR GLOBAL ESTIMADO	
I - REMUNERAÇÃO ATÉ O ENQUADRAMENTO	24.742.042,00
II - REMUNERAÇÃO PÓS-ENQUADRAMENTO	34.320.000,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO	**59.062.042,00**

ANEXO I DO CONTRATO Nº .....
DECLARAÇÃO - VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Contratada/Credenciada DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. Seus sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(a) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente contrato/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da contratação/licitação/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestador(es) para a execução de serviço objeto deste contrato/credenciamento, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça cargo(m) em comissão ou função de confiança ou com dirigente(a) CAIXA:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento/contrato;
- na área demandante do credenciamento/contratação/licitação;
- na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação.

Rio de Janeiro, 23 de junho de 2015.

CERCRED - CENTRAL DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA - EPP
Leonardo Coimbra Nunes
OAB: 91871/MG
CPF: 861.496.286-04

.

ANEXO II DO CONTRATO Nº .....

Acordo de Nível de Serviço

1 O acordo de nível de serviço deverá contemplar os seguintes indicadores:

1.1 Índice de Atendimento

1.1.1 É a relação diária da quantidade de ligações atendidas sobre a quantidade de ligações recebidas.

Percentual diário de atendimento da ligação	Multa
95% das ligações recebidas.	A partir do 6º descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, inclusive, multa de 0,15% do valor total do item atendimento telefônico de cobrança receptiva assistido da fatura mensal, por dia de descumprimento do parâmetro mínimo.
	A partir do 3º mês de cobrança consecutiva da multa ou do 5º mês dentro de um período de 5 meses, o percentual da multa será o dobro, por dia de descumprimento do parâmetro mínimo.

1.2 Nível de Serviço Telefônico

1.2.1 É a relação do número de ligações atendidas em até 20" sobre o total de ligações recebidas, multiplicado por 100.

Percentual diário de atendimento da ligação em até 20"	Multa
85% das ligações recebidas.	A partir do 6º descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, inclusive, multa de 0,15% do valor total do item atendimento telefônico de cobrança receptiva assistido da fatura mensal, por dia de descumprimento do parâmetro mínimo.
	A partir do 3º mês de cobrança consecutiva da multa ou do 5º mês dentro de um período de 5 meses, o percentual da multa será o dobro, por dia de descumprimento do parâmetro mínimo.

1.3 Disponibilidade do Sistema de Atendimento de Cobrança

1.3.1 É a relação da subtração entre o total de horas mensal de disponibilidade prevista contratualmente, e a soma dos períodos de indisponibilidade diária do atendimento ativo e receptivo, multiplicado por 100 e dividido pelo total de disponibilidade mensal.

Percentual mensal de disponibilidade	Multa
98% de disponibilidade, excluídas as paradas de manutenção preventiva.	Na ocorrência de índice entre 95% e 98%, multa de 0,10% do valor total do item atendimento telefônico de cobrança assistido e receptivo da fatura mensal.
	Na ocorrência de índice abaixo de 95%, a multa será em dobro.

1.4 Do abandono da ligação no atendimento receptivo

1.4.1 Abandono da ligação é a tentativa de contato pelo cliente, registrada no sistema receptivo, em que o atendimento não é efetivado.

1.4.2 O percentual diário de abandono da ligação é obtido pela divisão da quantidade de ligações abandonadas pela quantidade de ligações registradas no sistema receptivo, no intervalo de 1d (um dia).

1.4.3 Será aplicada a penalidade de advertência quando o percentual de abandono de ligações no canal de receptivo, no dia de referência, for superior a 3% (três por cento).

1.4.4 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Abandono de ligação no atendimento receptivo", conforme subitem 1.4.3, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Percentual diário de abandono da ligação no atendimento receptivo	Penalidade
De 3% (três por cento), exclusive, a 7% (sete por cento), inclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
De 7% (sete por cento), exclusive, a 12% (doze por cento), inclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
De 12% (doze por cento), exclusive, a 18% (dezoito por cento), inclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
Acima de 18% (dezoito por cento), exclusive.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.5 Da disponibilização das chamadas gravadas

1.5.1 O índice será apurado pela relação do total de chamadas gravadas disponibilizadas para a CAIXA, sobre a somatória do total das Ligações Ativas realizadas com a pessoa certa (CPC) e a quantidade de ligações recebidas no período de referência, multiplicado por 100.

1.5.2 Será aplicada multa nos percentuais abaixo estabelecidos, quando:

Percentual de disponibilização das chamadas gravadas	Penalidade
99% de disponibilização das chamadas gravadas	Na ocorrência de índice entre 97% e 99%, multa de 0,10% do valor total da nota fiscal/fatura
	Na ocorrência de índice abaixo de 97%, a multa será em dobro.

1.5.3 Ainda, ocorrendo atraso no prazo de disponibilização das chamadas gravadas, será aplicada multa 0,05 % sobre o valor total da nota fiscal/fatura.

1.5.4 Os prazos para disponibilização das chamadas gravadas estão previstos no item 3.8 do presente Termo de Referência.

2 Das reclamações de clientes registradas junto à CAIXA (SIOUV, SAC, etc) e Órgãos Reguladores (BACEN, PROCON, etc), por motivo de atendimento inadequado

2.1 As reclamações de clientes registradas junto à CAIXA e Órgãos Reguladores, por motivo de atendimento inadequado, serão avaliadas pela CAIXA, inclusive com a escuta da respectiva gravação do atendimento.

2.2 Os danos decorrentes de demandas judiciais, ou dos órgãos regulatórios (BACEN, PROCON, etc), por motivo de atendimento inadequado serão ressarcidos à CAIXA, pela CONTRATADA.

Rio de Janeiro, 23 de junho de 2015.

CERCRED - CENTRAL DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA - EPP
Leonardo Coimbra Nunes
OAB: 91871/MG
CPF: 861.496.286-04

ANEXO IV
MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO N.º 07806/2015, PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA ATIVA E RECEPTIVA DE CARTÕES DE CRÉDITO CAIXA EM ATRASO NO PERÍODO DE INADIMPLÊNCIA RECENTE, INCLUINDO A REALIZAÇÃO DE ACORDOS E O ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS RELACIONADAS À COBRANÇA, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL E, DE OUTRO, A EMPRESA CERCRED - CENTRAL DE RECUPERACAO DE CREDITOS LTDA - EPP.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, e Decreto nº 66.303, de 06/03/1970, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 6.473, de 5/06/2008, por intermédio de sua Gerência de Filial de Logística em Brasília – GILOG/BR, CNPJ(MF) nº 00.360.305/2660-58, com sede no SEPN 512 - CJ "C" - LT 09/10- ASA NORTE, em Brasília – DF, CEP 70760-500, neste ato representada pelo Coordenador **Arthur Bernardo Duque Bacelar**, portador da carteira nacional de habilitação nº. 01950647968 DETRAN/DF e inscrito no CPF sob o nº. 965.554.323-49, daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa **CERCRED - Central de Recuperação De Créditos Ltda - EPP**, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 04.592.502/0001-00 com sede na Rua Espírito Santo, nº 521, 1º, 2º e 3º andares, Centro, Juiz de Fora/MG, CEP: 36.010-040, neste ato representada por seu sócio, o Sr. **Leonardo Coimbra Nunes,** portador da carteira OAB nº. 91871/MG e inscrito no CPF sob o nº. 861.496.286-04, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do Sr. Stelvio Vieira Teixeira, Superintendente Nacional da SN Contratações da CAIXA, de 17/06/2015, constante do Processo Administrativo nº 7066.01.0006.0/2015 – Pregão Eletrônico nº.044/7066-2015 – GILOG/BR**,** têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculado ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA no referido certame, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 10.520, de 17/07/2002 e Decreto nº 5.450, de 31/05/2005 e, subsidiariamente, da Lei nº 8.666, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de Cobrança Ativa e Receptiva de Cartões de Crédito CAIXA em atraso no período de inadimplência recente, incluindo a realização de acordos e o atendimento das ocorrências relacionadas à cobrança.

Parágrafo Único - A especificação pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo I, que integra e complementa este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I) Executar os serviços descritos no Termo de Referência, nos prazos e parâmetros mínimos de desempenho especificados.

II) Manter a integridade, consistência, segurança e atualização das informações sob sua guarda.

III) Dispor de mecanismos de controle de acesso e ferramentas de prevenção que permitam identificar e inibir a atuação de empregados da CONTRATADA e da CAIXA, no ambiente da CONTRATADA ou sob sua responsabilidade, em fraude e vazamento de informações.

IV) Responder pelas perdas, reproduções indevidas, omissões e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações da CAIXA, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.

V) Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo rigorosamente os cronogramas estabelecidos em parceria com a CAIXA e responsabilizando-se pela nova realização do serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA.

VI) Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade identificada na execução dos serviços objeto deste contrato, inclusive naqueles que, não sendo objeto deste contrato, interfiram, de algum modo, nas atividades a que ele se refere, bem como as providências tomadas para solução pertinente.

VII) Recrutar e contratar a mão-de-obra, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela

coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de freqüência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

VIII) Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus empregados, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens, de forma que não sejam os trabalhos da CAIXA prejudicados em função de reivindicações por parte de seus empregados.

IX) Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a CAIXA.

X) Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CAIXA por força de sentença judicial que aponte a existência de vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a CAIXA.

XI) Respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente.

XII) Assumir todas as providências ou obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA.

XIII) Informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados disponibilizados para a prestação de serviços, providenciando para que os mesmos sejam previamente identificados junto aos responsáveis das Unidades da CAIXA onde serão realizados os serviços.

XIV) Informar à CAIXA, também para efeito de controle de acesso às suas dependências, as ocorrências de afastamento definitivo e as novas contratações e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

XV) Diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade e cortesia o pessoal da CAIXA, eventuais clientes e visitantes e que não executem serviços que não os previstos neste contrato.

XVI) Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus empregados, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios

necessários para que seus empregados cheguem aos seus locais de trabalho;

XVII) prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CAIXA e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações;

XVIII) obedecer às normas, aos padrões, às rotinas e à metodologia da CAIXA, em especial às que disserem respeito à segurança e confiabilidade dos sistemas de guarda, de manutenção e da integridade dos dados e dos procedimentos físicos de armazenamento e transporte dos documentos e arquivos magnéticos.

XIX) a CONTRATADA não poderá revelar a terceiros, informações sobre organização, operação dos trabalhos e arquivos de dados, bem como quaisquer informações da CAIXA das quais vier a tomar conhecimento por força de natureza especial deste objeto de licitação, obrigando-se ainda a proibir que seus empregados ou prepostos o façam, assegurando sempre a necessária proteção ao sigilo destas informações.
a) A CONTRATADA deverá concordar em tomar as ações apropriadas para que os empregados e outros profissionais, sob sua direção e controle, que lidarem com as informações em questão, respeitem as restrições de uso aqui determinadas.

XX) assumir inteira responsabilidade pelo uso indevido ou ilegal de informações privilegiadas da CAIXA, através do manuseio de sistemas e manipulação de dados, praticado por seus empregados;

XXI) É facultado à CAIXA exigir a substituição do operador da CONTRATADA que não esteja correspondendo à sua expectativa, de acordo com seus parâmetros éticos e profissionais. A CAIXA solicitará com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis a substituição de operador, devendo a CONTRATADA atender prontamente à solicitação neste prazo, assegurando a continuidade e a execução normal dos serviços.

XXII) fiscalizar o cumprimento dos serviços, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes desta fiscalização, independentemente da fiscalização exercida pela CAIXA;

a) A ausência de fiscalização pela CAIXA não eximirá a CONTRATADA de suas responsabilidades,

XXIII) aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato;

XXIV) realizar os serviços sem ônus para a CAIXA, na hipótese de eventuais falhas ou imperfeições;

XXV) manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de contratação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;

XXVI) manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXVII) não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXVIII) assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão e de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, partido político, classe social, nacionalidade.

XXIX) diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados.

XXX) observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato;

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
São também responsabilidades da CONTRATADA:

I) Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, praticado por seus diretores, empregados ou prepostos, decorrente do descumprimento de obrigações contratuais, desde que devidamente comprovada sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a auditoria ou acompanhamento dos serviços efetivada pela CAIXA.

II) Indenizar a CAIXA por todo e qualquer dano ou prejuízo causado, decorrente de ação dolosa ou culposa de seus empregados, prepostos ou mandatários, ocasionadas às instalações, móveis, utensílios, equipamentos, aplicativos,

bens ou serviços e, especialmente, àqueles que lhe forem confiados para a execução deste contrato.

III) Arcar com eventuais prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados, autorizando a CAIXA a descontar o valor correspondente aos referidos danos diretamente das faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos, independentemente de qualquer procedimento judicial, garantida a prévia defesa.

IV) Responder por todo e qualquer tipo de sanção, multa, penalidade ou qualquer autuação, que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, inclusive encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, além dos encargos tributários que lhe sejam devidos, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato, da garantia contratual e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a CAIXA, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Segundo - O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

1 VAT = valor atualizado
2 VIN = valor inicial
3 IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)
IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

Parágrafo Terceiro - A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA
A CAIXA obriga-se a:

I notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;

II efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.

III Notificar a contratada, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade.

IV. indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.

V. exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS E SUA REPACTUAÇÃO

Pela perfeita prestação dos serviços, objeto deste contrato, e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA repassará à CONTRATADA o valor global de R$ 22.316.369,00 (vinte e dois milhões, trezentos e dezesseis mil, trezentos e sessenta e nove reais), pelo período de vigência do contrato, conforme valores unitários do quadro abaixo:

I - REMUNERAÇÃO ATÉ O ENQUADRAMENTO			
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	**QTDE DE CONTATO TOTAL ESTIMADA PARA 12 MESES**	**PREÇO UNITÁRIO R$**	**PREÇO TOTAL PARA 12 MESES R$**
Atendimento Ativo	1.415.700	1,17	1.656.369,00
Atendimento Receptivo	6.280.000	1,22	7.661.600,00
VALOR TOTAL dos SERVIÇOS (para 12 meses)		---	**9.317.969,00**

II - REMUNERAÇÃO PÓS- ENQUADRAMENTO			
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	**Percentual de Remuneração %**	**Valor Recuperado estimado pós-enquadramento R$**	**PREÇO TOTAL PARA 12 MESES R$**
Período de Atraso (em dias) *			
Faixa I	2,84	384.000.000,00	10.905.600,00
Faixa II **	2,18	96.000.000,00	2.092.800,00
VALOR TOTAL dos SERVIÇOS (para 12 meses)		---	**R$12.998.400,00**

(*) As faixas de atraso serão definidas na régua de cobrança
(**) O percentual de remuneração da Faixa II deve ser inferior ao percentual de remuneração da Faixa I.

III - VALOR GLOBAL - R$	
I - REMUNERAÇÃO ATÉ O ENQUADRAMENTO	9.317.969,00
II - REMUNERAÇÃO PÓS-ENQUADRAMENTO	12.998.400,00
VALOR GLOBAL	**22.316.369,00**

Parágrafo Primeiro - É admitida a repactuação deste Contrato, com base na variação dos componentes dos custos do contrato devidamente comprovada e observados os preços vigentes no mercado para a prestação dos serviços, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano.

Parágrafo Segundo - O intervalo mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da data do orçamento a que a proposta se referir, caso em que o termo inicial é a data-base do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente, que serviu de base à confecção da proposta apresentada**.**

Parágrafo Terceiro - Nas repactuações subsequentes à primeira, o intervalo mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros da última repactuação ocorrida.

Parágrafo Quarto - Caso a CONTRATADA não efetue o pedido de repactuação dos preços do contrato até a data de assinatura do termo de aditamento de prorrogação, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação decorrente da anualidade completada no período imediatamente anterior à assinatura do aditamento de prorrogação.

I - Não ocorrendo o registro do Acordo ou Convenção Coletiva na DRT antes da data da assinatura do aditamento de prorrogação do contrato, é assegurado à Contratada o direito ao pedido a partir da efetivação do registro, com efeitos a partir da data-base, desde que, a pedido da CONTRATADA, haja ressalva no termo de prorrogação.

Parágrafo Quinto - Ocorrerá a preclusão do direito a repactuação caso o contrato seja extinto sem que tenha sido formalizado pedido de repactuação durante a sua vigência.

Parágrafo Sexto - Quando da solicitação de repactuação, a CONTRATADA deve apresentar fundamentação, de forma clara e pormenorizada, acompanhada da planilha de composição de custos e formação dos preços e documentos que comprovem, analiticamente, a alteração de seus custos, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de insumos e benefícios existentes na data da formulação

da proposta, e necessários para a execução dos serviços, mas não previstos originariamente.

CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subseqüente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A correspondente nota fiscal/fatura deve ser apresentada à CAIXA até o dia 8 (oito) do mês subseqüente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

a) quando o dia 08 (oito) coincidir com dia não útil a nota fiscal/fatura deverá ser apresentada no 1º dia útil subseqüente.

Parágrafo Segundo – Além das informações exigidas na legislação aplicável, a nota fiscal/fatura deve conter ainda:

a) a identificação completa da CAIXA, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

b) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Terceiro - A nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Quarto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição.

Também não ocorrerá a retenção caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Quinto - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Sexto - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo - Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito federal, estadual, municipal e do distrito federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Oitavo - Constatada a situação de irregularidade, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Nono - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo – O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

4 VAT = valor atualizado
5 VIN = valor inicial
6 IDI = IGP-M/FGV na data inicial
7 IDF = IGP-M/FGV na data final

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO
O presente contrato terá a duração de 12 (doze) meses a contar de 26/06/2015, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO
No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento, após regular notificação da contratada.

CLÁUSULA NONA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.
Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I. todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II. as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à prestação de serviços contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL
A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R$ 1.115.818,45 (um milhão, cento e quinze mil, oitocentos e dezoito reais e quarenta e cinco centavos), que corresponde a 5% (cinco por cento) do valor global contratado, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir**:**

I Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

II Seguro-garantia

III Fiança bancária

Parágrafo Primeiro – A caução em títulos da dívida pública consiste na entrega à Administração de título da dívida pública, que fica sob a tutela e guarda desta, vinculado, exclusivamente, a este contrato, não podendo ser utilizada para nenhum outro fim.

Parágrafo Segundo - Os títulos da dívida pública devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

Parágrafo Terceiro - A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;

a) Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

Parágrafo Quarto – O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

Parágrafo Quinto – A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

a) O seguro deve efetuar a cobertura de todo o prazo contratual, contemplando a cobertura dos riscos de inadimplemento pela contratada dos encargos tributários, trabalhistas e sociais e ressarcimento das multas impostas à contratada, até o limite da garantia, devendo constar nas condições especiais;

b) Não será aceita a apólice de seguro que contenha ressalvas quanto à cobertura dos riscos mencionados;

c) A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;

Parágrafo Sexto – A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

Parágrafo Sétimo – A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

Parágrafo Oitavo – Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;

e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no Parágrafo Décimo Primeiro desta cláusula, independente de notificação à Instituição emitente.

f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;

g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

Parágrafo Nono - A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do seu vencimento, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

Parágrafo Décimo - A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato.

Parágrafo Décimo Primeiro- A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado.

Parágrafo Décimo Segundo - A qualquer tempo, mediante negociação prévia com a CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas nos incisos I, II e III do caput desta cláusula.

a) a substituição da garantia, após aceitação pela CAIXA, será registrada no processo administrativo por simples apostilamento, dispensando-se aditamento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no SIPLO sob o compromisso nº 1015/2015-MZ.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. advertência;

II. multa;

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV. impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

V. declaração de inidoneidade.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se sujeitará à pena de advertência quando:

I. A quantidade mensal de Acionamentos Ativos atingir o percentual igual ou inferior a 99% (noventa e nove por cento) da meta mínima mensal;

II. O Indicador Recuperado Antes do Enquadramento previsto no item 7 do Termo de Referência, atingir valor igual ou inferior a 99% (noventa e nove por cento) da meta mínima mensal;

III. O Indicador Recuperado Pós Enquadramento previsto no item 7 do Termo de Referêcia, atingir valor igual ou inferior a 99% (noventa e nove por cento) da meta mínima mensal;

IV. O Indicador de Desempenho cartão previsto no item 8 do Termo de Referêcia, atingir valor igual ou inferior a 99% (noventa e nove por cento) da meta mínima mensal;

V. O período diário de indisponibilidade no atendimento receptivo for igual ou maior que 13'/d (treze minutos por dia);

VI. O índice diário de abandono de ligação atingir o percentual igual ou maior que 5% (cinco por cento);

VII. Na avaliação da qualidade da prestação do serviço (Anexo V), o mesmo item que apresente ocorrência não regularizada se repita em 3 (três) avaliações, sem justificativas formalizadas pela CONTRATADA e acatadas pela CAIXA;

VIII. Na ocorrência de faltas leves, assim entendidas como o descumprimento de obrigações que não acarretam prejuízo direto para a CAIXA e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

a) A aplicação de advertência será precedida de, no mínimo, 2 (duas) Notificações para o mesmo item.

Parágrafo Segundo – A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados no Acordo de Nível de Serviço, Anexo II deste Contrato.

Parágrafo Terceiro - As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, da garantia contratual e, se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

Parágrafo Quarto - A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos poderá ser aplicada:
I) em casos de reincidências;
II) em casos de descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual;

Parágrafo Quinto – A penalidade de declaração de inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à CAIXA, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;

Parágrafo Sexto - As sanções previstas nos incisos I, III, IV e V poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

Parágrafo Sétimo – A aplicação das penalidades indicadas nesta cláusula será lançada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS ILÍCITOS PENAIS
As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na legislação aplicável, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivo de rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial:

a) o descumprimento total ou parcial, pela CONTRATADA, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
b) a transferência total ou parcial do presente contrato;
c) o cometimento reiterado de faltas ou falhas na prestação dos serviços;
d) a decretação de falência ou insolvência civil da CONTRATADA;
e) a dissolução da sociedade;
f) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CAIXA, prejudique a execução do contrato;
g) a lentidão no seu cumprimento, levando a CAIXA a presumir a não execução da prestação dos serviços contratados;
h) Após a aplicação de, no mínimo, 2 (duas) advertências pelo não cumprimento de um mesmo Indicador (Acionamento Ativo, Indicador Recuperado Antes do Enquadramento e Indicador Recuperado Pós Enquadramento) previsto item 7 do Termo de Referência;
i) Após a aplicação de, no mínimo, 2 (duas) advertências pela não regularização de um item identificado no Acordo de Nível de Serviço; e
j) demais motivos especificados no Art.º 78 da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Segundo - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à CAIXA, que os executará por si ou por terceiros.

Parágrafo Terceiro - Caso a CAIXA não se utilize da prerrogativa de rescindir este contrato, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das notas fiscais/faturas, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA reconhece os direitos da CAIXA, no caso de rescisão administrativa, prevista no Art.º 77 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedado à CONTRATADA a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

I. É facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.

II. É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o presente contrato para qualquer operação financeira, sem a prévia e expressa autorização da CAIXA;

III. É vedado à CONTRATADA subcontratar outra empresa para atendimento parcial ou total deste contrato;

IV. A CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Distrito Federal, na cidade de Brasília.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02(duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Brasília/DF , 23 de junho de 2015
Local/data

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
Arthur Bernardo Duque Bacelar
Coordenador
GILOGBR - GI Logística Brasília / DF
Habilitação: 01950647968 DETRAN/DF
CPF: 965.554.323-49

CERCRED - CENTRAL DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA - EPP
Leonardo Coimbra Nunes
OAB: 91871/MG
CPF: 861.496.286-04

Testemunhas

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada, para atuação em todo território nacional, com a finalidade de Cobrança Ativa e Receptiva de Cartões de Crédito CAIXA em atraso no período de inadimplência recente, incluindo a realização de acordos e o atendimento das ocorrências relacionadas à cobrança.

2 ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1 Constituem o universo de Cartões de Crédito CAIXA as variantes originadas pela CAIXA, as variantes sob sua responsabilidade e as carteiras de cartões de crédito adquiridas.

2.2 A Cobrança Ativa e Receptiva caracteriza-se como a fase da cobrança realizada por contato telefônico e outros meios, eletrônicos e físicos, objetivando o recebimento tempestivo dos contratos de cartão de crédito em atraso, devendo ser efetuada em conformidade à estratégia de cobrança definida pela CAIXA, a qual objetiva a manutenção da adimplência, liquidação de dívidas, monitoramento de risco e manutenção da base de clientes.

2.3 A definição do período considerado como inadimplência recente e os critérios para realização de acordo, bem como o tratamento das ocorrências relacionadas à cobrança fazem parte da Política de Recuperação de Crédito da CAIXA e serão divulgadas em tempo hábil à CONTRATADA.

2.4 É vedado à CONTRATADA receber quaisquer valores diretamente dos devedores ou de terceiros vinculados aos créditos, salvo quando expressamente autorizado pela CAIXA, mediante documento escrito.

3 REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 A CONTRATADA deverá prover infraestrutura que possua capacidade operacional para realizar a cobrança ativa e receptiva da base de dados da CAIXA, com redundância elétrica e tecnológica, abrangendo:

- Recursos físicos;

- Recursos humanos;
- Recursos tecnológicos, software, hardware e aplicativos;
- Conhecimentos necessários para atividades de cobrança especializada de cartão de crédito.

3.2 INFRAESTRUTURA FÍSICA

3.2.1 A CONTRATADA deve disponibilizar Central de Atendimento com estrutura dedicada e segregada para a cobrança da CAIXA, ou seja, sem compartilhamento de operadores com outras empresas ou emissores de cartões de crédito no período de efetivo exercício da atividade contratada.

3.2.1.1 A Central de Atendimento deverá conter toda infraestrutura necessária à execução dos serviços, constituída de ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, hardware e softwares necessários ao atendimento, canais de telefonia e central telefônica, Unidade de Resposta Audível - URA, *Front End*, aparelhos de telefonia ou software com a mesma funcionalidade com o respectivo fone de ouvido, solução e hardware de gravação de chamadas e de discagem automática de chamadas, para o atendimento ao produto cartão de crédito da CAIXA.

3.2.1.2 A infraestrutura de que trata o item anterior deverá ser exclusiva e dedicada, ou seja, sem compartilhamento de ambiente físico com outras empresas.

3.2.1.3 Deverá conter área física específica aos empregados CAIXA, destinada às atividades de acompanhamento e auditagem da cobrança, contendo mobiliário, climatização e equipamentos com as mesmas características daqueles utilizados pelos coordenadores ou gerentes da operação, cujos custos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

3.2.1.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente restrito para uso exclusivo por representantes da CAIXA, com área mínima de 3 (três) m² por estação de trabalho, contíguo à área da operação, inclusive com contato visual, contendo:

3.2.1.4.1 1 (uma) sala com 3 (três) estações de trabalho administrativas, 2 (duas) estações de trabalho para suporte técnico, 1 (uma) mesa de reunião, e disponibilização de conexões lógicas, elétricas e telefônicas.

3.2.1.4.2 A sala deverá ter uma única porta de acesso.

3.3 INFRAESTRUTURA DE RECURSOS HUMANOS

3.3.1 Será de responsabilidade da CONTRATADA o recrutamento e seleção dos recursos humanos envolvidos na prestação dos serviços.

3.3.2 Em caso de insatisfação na prestação dos serviços dos operadores, supervisores, coordenadores e gerentes, a CAIXA, a seu critério, poderá solicitar a substituição do(s) empregado(s), sem qualquer ônus ou prejuízo à CAIXA, por ofício ou comunicação eletrônica.

3.3.3 A CAIXA, a qualquer tempo, poderá demandar operadores com capacitação diferenciada para atuação em nichos específicos, como por exemplo, Pessoa Jurídica, os quais deverão receber treinamento adequado, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

3.4 INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA COM SOFTWARES, HARDWARES E APLICATIVOS

3.4.1 A CAIXA poderá efetuar vistoria nas instalações da empresa contratada, para verificar a existência de equipamentos de processamento de dados, de comunicação de dados e impressoras, na forma dos subitens seguintes.

3.4.1.1 A empresa deverá apresentar recursos de processamento de dados que garantam a perfeita prestação dos serviços contratados.

3.4.2 É de responsabilidade da CONTRATADA a aquisição e manutenção dos equipamentos, programas, instrumentos, instalações ou quaisquer recursos necessários ao acesso referenciado, sem quaisquer ônus para a CAIXA.

3.4.3 Caso seja constatado pela CAIXA, a qualquer tempo, o não atendimento aos requisitos mencionados neste documento, a CONTRATADA sujeitar-se-á às penalidades previstas na Minuta de Contrato, podendo a CAIXA, a seu critério, rescindi-lo.

3.4.4 A CONTRATADA, sem nenhum ônus para a CAIXA, deverá disponibilizar aplicação tecnológica para operacionalização, segmentação e geração de arquivos em função das estratégias e réguas de cobrança definidas pela CAIXA.

3.4.4.1 A CAIXA, a seu exclusivo critério e conveniência mediante comunicação prévia de 30 dias, poderá utilizar-se de ferramenta própria.

3.4.4.2 A CAIXA deverá ter acesso para consultas à referida ferramenta para avaliar e homologar as réguas de cobrança e os parâmetros cadastrados para cada produto.

3.4.4.3 A aplicação deverá permitir a criação de réguas de cobrança desafiantes e campeãs para cada tipo de produto conforme definido pela CAIXA.

3.4.4.4 A aplicação deverá processar a estratégia, imediatamente ao recebimento do arquivo disponibilizado pela CAIXA, e retornar os arquivos previstos no item 5.2.1, dentro dos prazos previstos em Manual Operacional disponibilizado previamente a atuação da CONTRATADA.

3.5 FUNCIONALIDADES REQUERIDAS

3.5.1 Possibilitar a emissão de boleto ou código de barras para fornecimento ou remessa ao cliente;

3.5.2 Realizar telecobrança por operador humano, SMS, URA reversa, URA interativa, via eletrônica e fax;

3.5.3 Localizar clientes e realizar melhoria da qualidade das informações cadastrais da base de dados, e retornar essas informações para a CAIXA;

3.5.4 Realizar agendamento automático e reagendamento em caso de não contato motivado por telefone ocupado, ligação não completada, dentre outros motivos;

3.5.5 Identificar o melhor horário para contatar o cliente e realizar discagem com regras, obedecendo ao fuso horário, DDD e feriados locais e regionais;

3.5.6 Identificar clientes contumazes no pagamento em atraso, com respectivas faixas de atraso, caso solicitado pela CAIXA;

3.5.7 Disponibilizar relatórios gerenciais, dinâmicos demonstrativos do nível dos serviços prestados pela CONTRATADA;

3.5.8 Utilizar recurso para identificação da forma de contato com o cliente - forma direta, eletrônica, fax, SMS, secretária eletrônica ou outros, indicando inclusive se houve agendamento ou indicação de data para pagamento por parte do cliente;

3.5.9 Manter histórico de cobranças ao cliente e/ou agendamentos efetuados.

3.6 CONECTIVIDADE COM A CAIXA

3.6.1 A CONTRATADA será responsável pelo estabelecimento de conectividade para troca de informações (dados) com a CAIXA, conforme descrito neste Edital.

3.6.1.1 O acesso padrão para conexão da empresa com a Rede CAIXA se dará mediante o uso de circuitos dedicados com tecnologia VPN/IP MPLS, de maneira que, na queda de um deles, o outro assuma todo o tráfego.

3.6.1.1.1 O dimensionamento será de responsabilidade da CONTRATADA.

3.6.1.1.2 A responsabilidade de fornecimento e negociação junto à operadora do roteador CPE na ponta da CONTRATADA e da CAIXA, é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

3.6.1.1.2.1 A operadora deverá fornecer concentrador na ponta da CAIXA ou utilizar o concentrador VPN IP/MPLS existente na CAIXA, caso definido e aprovado pela CAIXA.

3.6.1.1.2.2 Como contingência, é possível a utilização de VPN, via Internet, caso haja interesse da CONTRATADA e seja aprovado pela CAIXA.

3.6.1.1.2.3 A VPN deverá ser configurada na tecnologia hub-and-spoke.

3.6.1.1.2.4 A VPN será do tipo site-to-site, onde a conexão à Internet com IP Fixo pela CONTRATADA é requisito mínimo para conexão, devendo ser de responsabilidade da CONTRATADA seu dimensionamento (uma vez que impacta diretamente a velocidade de acesso dos seus funcionários).

3.6.1.2 A CAIXA fornecerá as definições de senha para estabelecimento do túnel e padrões de IP WAN/Criptografia, porém não proverá suporte e manutenção na ponta da CONTRATADA.

3.6.1.3 Deverá utilizar no mínimo protocolo IPSEC com 112 bits 3DES-SHA1 IKE.

3.6.1.4 O endereçamento IP WAN será definido entre CAIXA e CONTRATADA.

3.6.1.5 Os endereços de conexão das VPN ou circuitos na CAIXA são:

- CTC - SIG, QUADRA 1, LOTE 685/705, BRASILIA/DF, CEP: 70.610-410.
- CETAD - PQ TECNOLOGICO CAPITAL DIGITAL, GRANJA DO TORTO, LOTE 03, BRASILIA/DF, CEP: 70.636-000.

3.6.1.5.1 Os endereços apresentados poderão sofrer alterações ao longo do contrato, devendo a CAIXA avisar à CONTRATADA com, no mínimo 60 dias de antecedência, caso a conexão seja provida por circuito dedicado.

3.6.1.6 Os custos decorrentes de contratação de acessos e equipamentos serão totalmente assumidos pela empresa CONTRATADA.

3.7 CONECTIVIDADE COM OUTROS CONTACT CENTER DA CAIXA

3.7.1 A CONTRATADA é responsável pela comunicação de chamadas de voz com passagem de dados com as centrais de atendimento da CAIXA ou pela CAIXA indicadas.

3.7.1.1 A CONTRATADA é responsável pelo dimensionamento dessa conectividade.

3.7.2 A estrutura de comunicação deverá ser capaz de receber e transferir chamadas de voz de outras Unidades CAIXA, mantendo a chamada ativa, sem perdas ou reconexões.

3.7.3 Além disso, a CONTRATADA deverá também, em sincronismo com a passagem ou recepção das chamadas de voz, transferir e receber os dados do cliente ativo da chamada, de maneira a não ser necessária a realização de nova identificação do cliente.

3.7.4 O operador ou a URA da CONTRATADA que receber a chamada deverá receber também as informações do cliente e distribuí-la em sua estrutura, através da estrutura da CONTRATADA.

3.7.5 Os alinhamentos técnicos necessários para efetivação da conectividade, será de responsabilidade da CONTRATADA e deverão ser realizados diretamente com o Contact Center indicado pela CAIXA.

3.7.6 A transferência de chamadas deverá ser implementado utilizando SIP TRUNK, ou via meio digital (E1), de acordo com o que for acordado entre a CONTRATADA e o Contact Center indicado pela CAIXA.

3.7.7 A transferência de dados sincronizados será realizado através de circuito de dados específico ou, caso ambas as partes, Contratada e Contact Center CAIXA fechem o acordo, poderão utilizar as mesmas conexões de transferências de chamadas de voz.

3.7.8 A CONTRATADA deverá prover interface de webservices ou API para que os Contact Center indicados pela CAIXA possam realizar as integrações necessárias para a realização das trocas de informações.

3.8 GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

3.8.1 Todas as chamadas deverão ser gravadas e disponibilizadas, quinzenalmente para a CAIXA.

3.8.1.1 A disponibilização será realizada através de processo de backup para o DATACENTER da CAIXA, utilizando a aplicação TSM (Tivoli Storage Manager), versão 6 ou superior.

3.8.1.2 As gravações deverão ser armazenadas em ambiente da CONTRATADA por até 05 (cinco) anos e, caso solicitado, deverá ser disponibilizada no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

3.8.2 A CONTRATADA será a responsável pela aquisição e utilização do cliente TSM.

3.8.3 As gravações deverão gerar arquivos no formato MP3, contendo a seguinte taxonomia de nome:

- <CPF CLIENTE, sem traços ou pontos><Data do atendimento - AAAAMMDD><Horário de atendimento - HHMM - Recepção da chamada><Finalização da chamada - HHMM - Finalização do atendimento><ID do OPERADOR><ID da CONTRATADA - NOME INDICADO pela CAIXA para identificação da CONTRATADA>.

3.8.4 A CONTRATADA deverá manter todas as gravações armazenadas ao longo de todo contrato e todas deverão estar criptografadas em seu ambiente.

3.8.5 A CONTRATADA deverá manter disponíveis, para consulta online da CAIXA, através do circuito de dados com a CAIXA, os arquivos gravados por, no mínimo 90 dias.

3.8.6 Após esse prazo, a CONTRATADA poderá manter as gravações em storage offline.

3.9 ACESSO EMPRESA DE COBRANÇA

3.9.1 O acesso dos funcionários da CONTRATADA à solução deverá obedecer aos critérios de segurança e autenticação definidos neste Termo de Referência.

3.9.2 A CONTRATADA é responsável pela gestão de usuários de sua rede que utilizarão a solução de atendimento CAIXA.

3.9.3 Será de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus para a CAIXA, a disponibilização de aplicação (Front End), a ser utilizada por seus funcionários para a prestação dos serviços de atendimento a clientes, que será integrada e consumirá serviços do Sistema de Cartões CAIXA por meio de WebService instalado no ambiente CAIXA.

3.9.3.1 A CAIXA, a seu exclusivo critério e mediante notificação prévia de 30 dias, poderá disponibilizar seu próprio Front End para utilização pela CONTRATADA.

3.9.4 O acesso do Front End ao Sistema de Cartões CAIXA se dará por meio da autorização de um "usuário de serviço" que possuirá todas as permissões necessárias para o consumo dos serviços providos pelo WebService disponibilizado pela CAIXA.

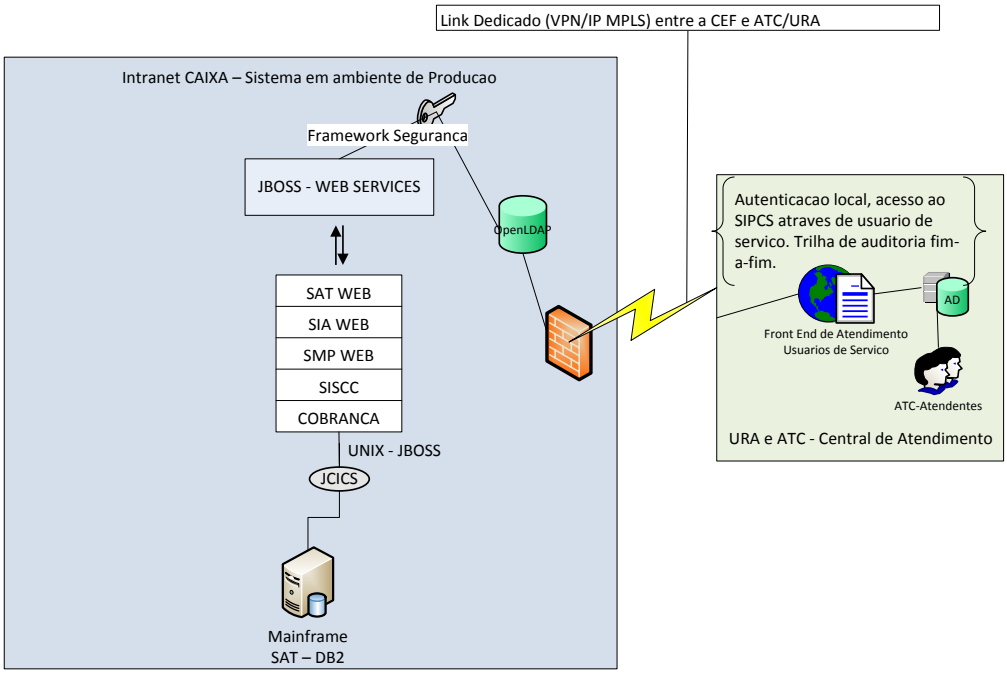
3.9.5 A CONTRATADA deve designar um Empregado Preposto, autorizado por Cláusulas contratuais, a agir como o ponto de contato entre a CAIXA e os atendentes, atuar no cadastramento desses no ambiente computacional pertinente da CAIXA, bem como repassar quaisquer orientações necessárias ao desempenho de suas atividades.

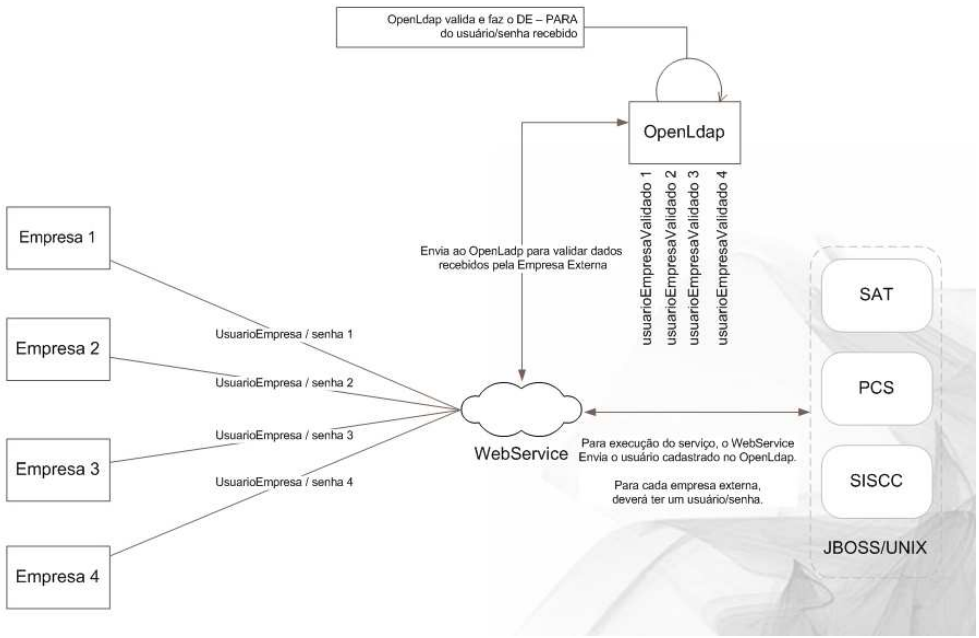
3.9.6 O usuário preposto (Representante de Entidade Externa) deverá seguir todos os processos, normas de segurança e de acesso definidas pela CAIXA, as quais serão entregues de forma detalhada logo após a assinatura do contrato.

3.9.7 A gestão da credencial e senha do usuário de serviço é responsabilidade do preposto (Representante de Entidade Externa).

3.9.8 O usuário de serviço será criado, pela CAIXA, após solicitação do preposto (Representantes de Entidade Externa) designado pela CONTRATADA através de sistema de gestão de usuário (conveniados).

3.9.9 A topologia abaixo demonstra como são tratados os acessos aos sistemas internos de cartões da CAIXA.





Usuário para cada Unidade de Atendimento - Framework de Segurança

3.10 SEGURANÇA LÓGICA E FÍSICA

3.10.1 Como padrão de segurança será adotada criptografia para as senhas pessoais dos usuários e para o tráfego de dados com a CAIXA.

3.10.1.1 Poderá ser exigida a utilização de recursos para o tráfego de dados de cartão de crédito, conforme normas específicas de segurança das bandeiras em operação na CAIXA, a serem divulgadas em Manual Operacional previamente a atuação da CONTRATADA.

3.10.2 A solução utilizada pela CONTRATADA para a prestação do serviço deve permitir implantação de política de acesso aos recursos e opções do aplicativo por perfis.

3.10.3 A segurança física e lógica no ambiente da CONTRATADA é de sua responsabilidade.

3.10.4 A CONTRATADA deverá avaliar e adotar, constantemente, as medidas necessárias para proteger as informações da CAIXA sob sua guarda nos quesitos de integridade, confidencialidade e disponibilidade.

3.10.5 É responsabilidade da CONTRATADA manter o nível de segurança exigido pela CAIXA.

3.10.6 As instalações físicas, equipamentos, rede interna, aplicações e quaisquer outros recursos necessários à prestação do serviço deverão atender ao objeto desta licitação no período de efetivo exercício da atividade contratada, não sendo permitida sua utilização para outros fins sem a prévia e expressa autorização da CAIXA.

3.10.7 Dentro da instalação física da operação dedicada à cobrança CAIXA, as linhas de comunicação, cabos lógicos e os cabos de tensão devem ser organizados e acondicionados em estruturas próprias.

3.10.8 Não será permitido exportar, copiar, transferir ou transportar, para fora do ambiente e sistemas da operação da CAIXA, quaisquer dados ou informações, sem prévia e expressa autorização da CAIXA.

3.10.9 Deve haver mecanismos de destruição ou fragmentação de documentos para destruir todos os documentos descartados com informações sigilosas (dados cadastrais do cliente, número do contrato, valor da dívida).

3.10.10 A CONTRATADA deverá utilizar dispositivos de software e rotinas específicas que bloqueiem o uso de técnicas de acesso não autorizado e de intrusão aos sistemas.

3.10.11 O acesso ao ambiente segregado para atendimento ao contrato com a CAIXA deverá ser restrito aos empregados cadastrados para esse fim.

3.10.12 A CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança a fim de impedir acessos não autorizados ao ambiente de prestação de serviço à CAIXA.

3.10.13 O sistema de gestão e controle de armazenamento da CONTRATADA deverá dispor de mecanismos que impeçam usuários de acessarem serviço, documento e/ou informações que não estejam associados e permitidos ao seu perfil.

3.10.14 O ambiente operacional e tecnológico da CONTRATADA estará sujeito à auditoria pela CAIXA, a qualquer momento, nas instalações da CONTRATADA, com acesso irrestrito às informações relacionadas ao objeto contratado.

3.10.15 Com relação aos arquivos de backup (cópias de segurança):

3.10.15.1 A política de backup, a ser estabelecida pela CAIXA, definirá a periodicidade e a metodologia utilizada para a realização e verificação do retorno do backup e será repassada à CONTRATADA na assinatura do contrato, sendo os custos suportados pela CONTRATADA;

3.10.15.2 O período de retenção será o período de vigência do contrato;

3.10.15.3 Deverão estar protegidos por criptografia e controle de acesso;

3.10.15.4 Deverão ser guardados em locais específicos para este fim, com controle de acesso físico e protegidos contra fogo e umidade;

3.10.15.5 A CONTRATADA deverá configurar os sistemas operacionais de seus equipamentos utilizando os padrões de configuração de segurança que permitam autenticação dos usuários, registro de atividades, restrição de acesso às informações;

3.10.15.6 A CONTRATADA deverá possuir todos os dispositivos de segurança (firewall, antivírus, IPS, IDS, etc.) necessários para manutenção da segurança dos dados da CAIXA disponibilizados, assim como do meio de comunicação com a CAIXA;

3.10.15.7 A CONTRATADA deverá garantir que todo dado enviado à CAIXA esteja livre de vírus, programas ou quaisquer códigos maliciosos de computador;

3.10.15.8 A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CAIXA, evidências de que o ambiente de realização do serviço contratado possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações tratadas;

3.10.15.9 Os produtos gerados pela CONTRATADA deverão respeitar todos os padrões de segurança estabelecidos pela CAIXA.

3.11 DA MONITORAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

3.11.1 A CONTRATADA deverá providenciar solução que permita a visualização digital, de forma online, das seguintes informações relativas ao atendimento: gerenciamento da fila de cobrança, tempo de atendimento e estatísticas de atendimento, tanto de forma local quanto remota, no mínimo, como segue abaixo:

3.11.1.1 disponibilizar solução que permita a supervisão dos atendimentos realizados pelos operadores, possibilitando a monitoração de forma online, por meio de escuta direta;

3.11.1.2 registrar todos os atendimentos realizados pelo operador cobrador, a partir do contato inicial com o cliente até a conclusão do atendimento, contemplando todas as informações necessárias, tais como, data, horário, identificação do cliente e natureza do atendimento, de forma a possibilitar a geração de um histórico de relacionamento.

3.11.2 A CONTRATADA deverá realizar pelo menos uma monitoria por semana, de cada operador.

3.12 PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS - PCN

3.12.1 A CONTRATADA elaborará um PCN (Plano de Continuidade dos Negócios) a ser entregue no prazo máximo de 30 dias contados a partir da assinatura do contrato.

3.12.2 Plano de Continuidade de Negócios é o documento que descreve as estratégias e os procedimentos a serem utilizados em caso de incidentes, visando mitigar os riscos de indisponibilidade dos processos de modo a permitir que a organização mantenha suas atividades críticas dentro dos critérios estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviços (ANS) definidos entre as partes em termos da disponibilidade dos serviços contratados.

3.12.3 O PCN deverá ser testado semestralmente pela CONTRATADA, que enviará para a CAIXA um relatório contendo as informações quanto à efetividade do Plano.

4 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 A CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, para comprovação dos requisitos constantes do item 3 deste Termo de Referência, que serão validados pela CAIXA.

4.1.1 Somente após essa validação ocorrerá o início das atividades da CONTRATADA, pela cobrança da carteira distribuída.

4.2 A CAIXA poderá rescindir o contrato em caso de não atendimento do disposto no subitem 4.1 supra, procedendo à convocação de outra empresa, segundo a ordem de classificação no Pregão.

4.2.1 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, realizar vistorias nas instalações da CONTRATADA objetivando a comprovação da manutenção dos requisitos constantes do item 3 deste Termo de Referência.

4.3 O serviço será prestado em ambiente externo à CAIXA, ou seja, em ambiente da CONTRATADA.

4.3.1 A transferência do escritório da CONTRATADA sem prévia comunicação à CAIXA, o seu fechamento ou a falta de funcionamento implicam a rescisão do contrato, de pleno direito, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, previstas na Minuta de Contrato.

4.3.2 A CONTRATADA deverá assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus empregados ou dos serviços de transportes públicos, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência.

4.4 O registro dos resultados dos acionamentos é uma obrigação da CONTRATADA e poderá ser realizado em ferramenta disponibilizada pela CAIXA.

4.5 A CONTRATADA deverá providenciar a alteração das estratégias de cobrança, quando solicitado pela CAIXA, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da data do recebimento da solicitação, sem prejudicar a produtividade dos operadores cobradores.

4.6 A CAIXA poderá realizar testes de novas estratégias de cobrança e réguas desafiadoras durante a vigência do contrato (pilotos), de comum acordo com a CONTRATADA.

4.6.1 Nestes casos, não será realizada a avaliação de desempenho dos contratos encaminhados para teste.

4.7 DA COBRANÇA DE CARTÃO

4.7.1 A CAIXA divulgará à CONTRATADA, na data de assinatura do contrato, o Manual Operacional contendo a política de cobrança, as metas de desempenho e indicadores para remuneração.

4.7.2 A CONTRATADA deverá efetuar o primeiro contato com o devedor, com vistas ao pagamento da dívida, a partir da disponibilização do contrato, conforme a régua de cobrança, priorizando o contato com os clientes indicados pela CAIXA.

4.7.3 A cobrança das dívidas referentes ao pagamento em atraso das faturas de cartão de crédito Caixa incluem ações referentes a:

4.7.3.1 Cobrança de diversos tipos de cartão de crédito, nas quantidades e capacidades definidas pela CAIXA, através de contato ativo e receptivo;

4.7.3.2 Envio de SMS para todos os clientes com número de celular identificado, conforme a estratégia, perfil de cliente/operação/comportamento de pagamento;

4.7.3.3 Cobrança via telefone, chat, correspondência, URA com identificação anterior ou qualquer outro meio disponível/possível de cobrança;

4.7.3.4 Atendimento das ocorrências relacionadas à cobrança;

4.7.3.5 Fechamento de acordos conforme condições previamente definidas pela CAIXA;

4.7.3.6 Controle dos cumprimento dos acordos fechados;

4.7.3.7 Monitoramento do atendimento ao cliente;

4.7.3.8 Atualização de dados cadastrais necessários à localização dos clientes, bem como repasse dessas informações à CAIXA;

4.7.3.9 Repasse de informações referentes à localização do cliente (endereço completo, telefones do trabalho e residência/ para recado, CPF e RG) e ao motivo da inadimplência;

4.7.3.10 Suporte ao desempenho das estratégias de cobrança definidas pela CAIXA;

4.7.3.11 Controle da performance;

4.7.3.12 Realização de controles gerenciais, operacionais e das cobranças.

4.8 DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

4.8.1 O serviço de cobrança ativa deverá ser realizado de segunda a sexta-feira no horário de 8 (oito) às 20h (vinte horas) e aos sábados no horário de 10 (dez) as 16h (dezesseis horas), exceto domingos e feriados nacionais, ou conforme legislação em vigor.

4.8.2 O serviço de atendimento receptivo deverá funcionar no período mínimo de 12 (doze) horas por dia, compreendido entre 8h (oito) e 20h (vinte horas), e aos sábados no horário de 10h (dez) as 16h (dezesseis horas), exceto domingos e feriados nacionais.

4.8.2.1 Os horários de que tratam os itens 4.8.1 e 4.8.2 seguem a legislação vigente e poderão sofrer alteração por força da Lei.

4.8.3 O atendimento telefônico receptivo será prestado aos clientes que contatarem por meio de discagem gratuita (prefixo 0800) nas pequenas localidades e discagem com custo (prefixo 4000) nos grandes centros urbanos que possuam infraestrutura para tal.

4.8.4 Os números de prefixo 0800 e 4000 devem ser compatíveis com o recebimento de qualquer chamada nacional de telefone fixo ou móvel e, ambos deverão ter configuração para desvio automático em caso de inoperância da Central.

4.8.5 Os desvios automáticos ocorrerão em caso de inoperância da central da CONTRATADA, e também em caso de solicitação de transferência pelo cliente para demais áreas de atendimento de Cartão de Crédito, como SAC ou segurança.

4.8.6 Os números 0800 e 4000 poderão ser divulgados pela CAIXA.

4.8.7 Em caso de finalização da vigência do contrato e/ou rescisão contratual, e em sendo possível pela legislação da ANATEL a cessão/transferência (“portabilidade”) numérica, a CONTRATADA cederá à CAIXA os números de prefixo 0800 e 4000 utilizados neste contrato, sem qualquer ônus quanto à cessão/transferência.

4.8.8 A CONTRATADA deverá providenciar a disponibilização dos roteiros de atendimento online aos operadores cobradores.

4.8.8.1 A CONTRATADA é responsável pela construção e atualização dos roteiros de atendimento (scripts) a serem utilizados pelos operadores, devendo ser apresentados para homologação por parte da CAIXA.

4.8.9 Para os atendimentos ativo e receptivo, a CONTRATADA deverá assegurar aos operadores informações gerais sobre os produtos e procedimentos necessários ao relacionamento com os clientes, como: alterações cadastrais, informações e orientações sobre pagamentos de contratos em processo de cobrança.

4.8.10 A CONTRATADA deverá fornecer dados e subsídios para defesa da CAIXA em ações judiciais em função da prestação do serviço.

4.8.10.1 Os dados e informações exigíveis da contratada deverão ser mantidos pelo período de 10 anos, após a finalização da prestação do serviço.

4.9 DOS RELATÓRIOS GERENCIAIS

4.9.1 A CONTRATADA deverá apresentar ou disponibilizar por acesso remoto, relatórios gerenciais, diariamente, contendo, no mínimo, os seguintes dados ou informações, permitindo inclusive a pesquisa por CPF ou CNPJ, nome ou produto:

a) Histórico dos contatos com cada cliente;

b) Gerenciais por operador, por equipe e por carteira;

c) Acessos por operador, supervisor, coordenador e gerente;

d) Acompanhamento de metas;

e) Faturamento, com detalhamento analítico de contatos realizados por quantidade. Deverá ser possível identificar quais clientes foram atendidos em determinado dia/mês. Esse relatório devera ser gerado por uma chave primária, pelo CPF do cliente, ou número do cartão/conta.

f) Estoque de contratos.

g) Quantidade de contas por atraso (Quantidade / Valor);

h) Saldo por faixa de atraso (Quantidade / Valor);

i) Quantidade de contas por atraso (Quantidade / Valor);

j) Saldo por faixa de atraso (Quantidade / Valor).

4.9.2 A CAIXA poderá solicitar outros relatórios a qualquer tempo, com comunicação prévia à CONTRATADA de pelo menos 30 dias.

4.9.3 Os relatórios de gerenciamento deverão ser apresentados on line, possibilitando a impressão ou geração de imagem, conforme definição da CAIXA.

4.9.4 A CONTRATADA deverá providenciar o cadastro de empregados CAIXA para acesso ao sistema de gerenciamento com perfil de auditoria.

4.10 DOS RELATÓRIOS OPERACIONAIS

4.10.1 A CONTRATADA deverá apresentar disponibilizar os relatórios operacionais ou acesso remoto a estes, diariamente, conforme abaixo:

a) Faixas de horários;

b) Tempo Médio de Tratamento (atendimento + pós atendimento);

c) Tempo máximo de alerta das chamadas atendidas;

d) Tempo médio de alerta das chamadas atendidas;

e) Tempo de chamada com maior conversação;

f) TMA (tempo médio de atendimento);

g) Tempo médio em fila;

h) Total de chamadas atendidas em até 20 segundos + total de chamadas atendidas e abandonadas acima de 20 seg;

i) Total de chamadas atendidas em até 20 seg / total de chamadas abandonadas em até 20 seg, % de chamadas atendidas em até 20 s / total de chamadas recebidas (oferecidas);

j) Total de chamadas atendidas / total de recebidas (oferecidas), Total de chamadas atendidas em até 20s;

k) Chamadas oferecidas;

l) Chamadas atendidas;

m) Chamadas abandonadas;

n) Chamadas rejeitadas;

o) Chamadas transbordadas;

p) Ações de cobrança por agendamento com o cliente;

q) Contatos efetivos com o cliente (CPC);

r) Dos motivos do não pagamento;

s) Contas Ativas;

t) Contas novas dentro da base de Ativas;

u) Contas finalizadas por tentativas excedidas sem contato;

v) Sucesso no contato com o cliente (CPC);

w) Sucesso no recado;

x) % CPC;

y) Sucesso no contato com o cliente sem marcação de promessa;

z) % de recusas;

aa) Contatos efetivos;

bb) % contatos efetivos sob ligações efetuadas;

cc) Promessas Efetuadas;

dd) % Promessa;

ee) Agendado;

ff) Cliente encaminhado para retenção;

gg) Sem telefone para contato;

hh) Telefone ocupado;

ii) Telefone pertence a terceiros;

jj) Caixa Postal;

kk) Telefone(s) incorreto(s);

ll) Telefone não atende;

mm) Contatos não efetivos;

nn) Ligações efetuadas (sintético e analítico);

oo) Ligações Receptivo (sintético e analítico).

4.10.2 Contratos sem cobrança, com ligações abandonadas e com ligações não concluídas, por período, conforme categorias abaixo:

a) Cliente não disponível;

b) Telefone errado;

c) Telefone ocupado;

d) Ligação atendida por secretária eletrônica/fax;

e) Telefone não atende;

f) Cliente falecido.

4.11 DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO DA COBRANÇA

4.11.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios gerenciais da cobrança, diariamente, conforme descrito abaixo:

4.11.1.1 Informações relativas a 100% (cem por cento) dos contratos disponibilizados para cobrança;

4.11.1.2 Informações relativas aos clientes contatados, informando, inclusive, o telefone do contato realizado;

4.11.1.3 Informações relativas aos clientes não contatados, informando, inclusive, o motivo de o cliente não ter sido contatado;

4.11.1.4 Informações relativas aos clientes não incluídos no discador, informando, inclusive, o motivo de o cliente não ter sido acionado;

4.11.1.5 Informações relativas aos clientes/contratos não enviados para cobrança, informando o motivo da não inclusão na base a ser trabalhada;

4.11.1.6 Do abandono das ligações;

4.11.1.7 Controle dos acordos fechados;

4.11.1.8 Comportamento e outras perspectivas da cobrança.

4.12 DAS INFORMAÇÕES

4.12.1 A CONTRATADA deverá providenciar o gerenciamento das informações na forma de Relatórios Gerenciais e Operacionais à CAIXA, já descritos nos subitens acima, no padrão e freqüência definidos pela CAIXA, com acesso remoto, no mínimo, como segue abaixo:

a) As informações deverão estar acompanhadas de subsídios que possibilitem à CAIXA a interpretação dos dados e a adoção de providências de rotina, correção, prevenção e administração da cobrança;

b) As especificações desses relatórios poderão ser complementados, alterados e/ou substituídos ao longo da vigência do contrato.

4.12.2 As informações que serão utilizadas para troca de dados entre a CONTRATADA e a CAIXA seguirão os leiautes definidos no Manual Operacional divulgado previamente a atuação das empresas.

4.12.3 Os custos relativos à adaptação de leiaute dos relatórios deverão ser suportados pela CONTRATADA, não havendo ônus para a CAIXA.

4.13 DA AUDITORIA

4.13.1 A CONTRATADA deve adotar mecanismos que garantam a segurança da informação conforme os conceitos de confidencialidade, disponibilidade, integridade e pertinência da informação.

4.13.2 Devem ser gerados log de auditoria incluindo tentativas de acesso não autorizado, entrada na solução utilizada pela CONTRATADA para a prestação do serviço, operações realizadas, modificações, autorizações concedidas.

4.13.3 A solução utilizada pela CONTRATADA para a prestação do serviço deverá prover auditoria de logs que permita verificação de, no mínimo, as seguintes informações:

a) Usuário que realizou a operação;

b) Data / hora (hh:mm:ss da operação);

c) Ação realizada;

d) Endereço lógico da máquina que realizou a operação.

4.13.4 As informações contidas na trilha de auditoria devem ser encaminhadas periodicamente à CAIXA para análise.

4.13.5 A CONTRATADA deverá prover os recursos para possibilitar as ações de auditoria, como segue abaixo:

a) fornecer o acesso, de forma irrestrita, por equipe de empregados da CAIXA para auditoria do serviço prestado, por meio das telas de gerenciamento, controles estatísticos do DAC e escuta direta;

b) auditoria remota.

5 DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS CONTRATOS E ARQUIVOS DE RETORNO

5.1 A disponibilização dos contratos será realizada por meio de remessa diária de contratos selecionados ao longo do mês comercial.

5.1.1 A CONTRATADA capturará os arquivos mediante conexão dedicada, na forma descrita no item 3.6 deste Termo, ou, a critério da CAIXA, por meio de conexão Web.

5.1.2 A empresa deve verificar diariamente se houve disponibilização de contratos, atualização de dados e ou baixa de contratos em cobrança, consultando o sistema indicado pela CAIXA.

5.1.3 A CAIXA se reserva no direito de não remeter à CONTRATADA determinados contratos, cuja avaliação gerencial indicar não ser necessária tal cobrança.

5.1.3.1 Os contratos permanecerão com a CONTRATADA nas seguintes situações:

- Enquanto se enquadrarem na faixa de atraso definida pela CAIXA;
- Até que o acordo firmado pela CONTRATADA, com o cliente, seja quitado ou quebrado;
- Até o cumprimento da promessa de pagamento da dívida, pelo cliente.

5.1.4 A CAIXA se reserva o direito de retirar da cobrança contratos anteriormente encaminhados e que por algum motivo, a exemplo de litígio judicial ou decisão gerencial, não deverão ser mais cobrados por terceiros.

5.1.5 O contrato será baixado da carteira de cobrança da CONTRATADA quando da quitação da obrigação vencida ou pelo encerramento do contrato de prestação de serviços de cobrança.

5.1.6 Caso a CAIXA retire da CONTRATADA determinado contrato, este deixará de fazer parte do volume disponibilizado no mês, afim de evitar prejuízos para a empresa, não sendo computados como insucesso quando da mensuração do desempenho da CONTRATADA.

5.1.6.1 Os pagamentos registrados para o contrato anteriormente à exclusão da cobrança deverão ser computados na prestação de contas mensal sem prejuízos à CONTRATADA.

5.1.7 A rescisão antecipada do contrato firmado com a CONTRATADA ou o vencimento deste sem a renovação ensejará a devolução dos créditos à CAIXA, bem como de todo e qualquer documento relacionado aos créditos disponibilizados para cobrança, sem prejuízo do atendimento ao disposto no item 4.7.

5.1.8 No caso de ser constatada alguma irregularidade, tanto na prestação de serviços objeto do presente contrato, quanto na documentação da CONTRATADA, a CAIXA se reserva o direito de suspender novas disponibilizações de contratos até a regularização da pendência que, se não sanada tempestivamente, poderá acarretar a rescisão do contrato por parte da CAIXA.

5.2 A CONTRATADA deverá encaminhar diariamente à CAIXA os arquivos de retorno, por meio de ambiente seguro indicado pela CAIXA e leiaute

predefinido, disponibilizado em Manual Operacional previamente a atuação.

5.2.1 Além do retorno de arquivos de acionamentos e atualização cadastral, no caso de opção da CAIXA pelas utilização de ferramenta tecnológica da CONTRATADA para aplicação das estratégias de cobrança definidas pela CAIXA conforme item 3.4.4, os arquivos deverão conter os dados suficientes para negativação, bloqueio, envio de cartas, e enquadramento/cancelamento estratégico.

5.2.2 A CAIXA poderá solicitar outros arquivos a qualquer tempo, com comunicação prévia à CONTRATADA de pelo menos 30 dias.

6 REMUNERAÇÃO

6.1 A remuneração mensal será composta por 3 (três) itens: Remuneração pelo Atendimento Ativo, Remuneração pelo Atendimento Receptivo e Remuneração por Recuperação Pós Enquadramento.

6.2 Remuneração pelo Atendimento Ativo:

6.2.1 O Atendimento Ativo será remunerado por cada Contato com a Pessoa Certa - CPC, que consiste na interação humana entre o operador e o titular da dívida/cartão.

6.2.2 O Atendimento Ativo realizado dentro dos critérios estabelecidos, será pago a CONTRATADA, limitado a quantidade máxima de contatos previsto na Régua de Cobrança, por contrato na fase de pré enquadramento.

6.3 Remuneração pelo Atendimento Receptivo:

6.3.1 O Atendimento Receptivo será remunerado pela quantidade de ligações recebidas com Tempo Atendimento) superior a 60 segundos, no mês de referência, até o enquadramento.

6.3.1.1 Não haverá remuneração para atendimentos receptivos para contas pós enquadramento.

6.4 Remuneração por Recuperação Pós Enquadramento:

6.4.1 Enquadramento é o cancelamento do cartão de crédito por falta de pagamento, após determinado prazo de atraso.

6.4.2 Será devida remuneração sobre o êxito na recuperação de créditos em percentual incidente sobre os valores efetivamente recebidos no mês de referência, dos contratos disponibilizados para cobrança com as características do item anterior.

6.4.2.1 Para efeitos de cálculos, será computado como valor recebido, quando da realização de Acordos, os pagamentos realizados até 6 meses da sua formalização, ainda que o parcelamento tenha ocorrido por um prazo maior.

7 METAS

7.1 As metas mínimas mensais serão definidas pela CAIXA e divulgadas em Manual Operacional previamente à atuação da CONTRATADA, sendo apuradas com base nos indicadores:

a) Quantidade Mínima de Acionamentos Ativos;

b) Valor Recuperado Antes do Enquadramento;

c) Valor Recuperado Pós-Enquadramento.

7.1.1 Quantidade mínima de Acionamentos Ativos:

7.1.1.1 Relação entre a quantidade de clientes contatados no mês de referência, por meio do canal Ativo e o estoque de clientes CAIXA em cobrança pela CONTRATADA, no mês de referência.

7.1.1.2 Para mensuração deste indicador será considerado apenas o Contato com a Pessoa Certa (CPC), na quantidade máxima prevista na Régua de Cobrança.

7.1.2 Valor Recuperado Antes do Enquadramento:

7.1.2.1 Relação entre o montante dos valores recebidos no mês de referência pela CAIXA antes do enquadramento, sobre o valor em cobrança no mês de referência.

7.1.2.2 Para efeito de cálculo, será computado como valor recebido, os pagamentos realizados até 6 meses do fechamento do Acordo, ainda que o parcelamento tenha sido para prazo superior.

7.1.3 Valor Recuperado Pós-Enquadramento:

7.1.3.1 Relação entre o montante dos valores recebidos no mês de referência pela CAIXA pós-enquadramento e o estoque em cobrança no mês de referência.

7.1.3.2 Para efeitos de cálculos, será computado como valor recebido, os pagamentos realizados até 6 meses do fechamento do Acordo, ainda que o parcelamento tenha sido para prazo maior.

7.2 Serão atribuídos pesos diferentes a cada um dos indicadores, podendo ser alterados a qualquer momento pela CAIXA, com aviso prévio às CONTRATADAS, com vistas a adequação das necessidades da CONTRATANTE à capacidade de atuação das empresas.

7.2.1 Os pesos poderão variar conforme tabela a seguir, sendo que o somatório dos pesos sempre será igual a 100 (cem):

Indicadores	Variação de Pesos
Quantidade mínima de Acionamentos Ativos	De 0,80 a 24,80
Valor Recuperado Antes do Enquadramento	De 38 a 98
Valor Recuperado Pós-Enquadramento	De 1,20 a 37,20

7.3 A meta em vigor também poderá ser alterada a qualquer tempo por interesse da CAIXA, sendo previamente divulgada.

7.4 Quando a nova meta definida pela CAIXA for inferior à que estiver vigorando, ela terá vigência no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

7.5 Quando a nova meta definida pela CAIXA for superior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

8 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA EMPRESA

8.1 Mensalmente, será realizada a Avaliação de Desempenho para apuração dos resultados alcançados.

8.1.1 O cálculo da meta terá início com a apuração dos índices de cada um dos indicadores descritos acima.

8.1.2 A meta final será calculada através da somatória dos indicadores multiplicados pelos seus respectivos pesos, sobre a somatória dos pesos, conforme fórmula a seguir:

$$IDc = \frac{(A'*Peso1) + (\mathrm{Re}c.antes * Peso2) + (\mathrm{Re}c.pós * Peso3)}{(Peso1 + Peso2 + Peso3)}$$

Onde:
IDc = Indicador de Desempenho cartão
A' = Indicador Quantidade Mínima de Acionamento Ativo
Peso 1 = Peso do Indicador Acionamento Ativo
Rec.antes = Indicador Valor Recuperado Antes do Enquadramento
Peso 2 = Peso do Indicador Recuperado Antes do Enquadramento
Rec.pos = Indicador Valor Recuperado Pós-enquadramento
Peso 3 = Peso do Indicador Recuperado Pós-enquadramento

8.2 Os 3 (três) primeiros meses terão os resultados comunicados, mensalmente, à CONTRATADA, apenas para acompanhamento e controle, não sendo aplicada as Sanções Administrativas previstas neste Edital, pelo descumprimento das metas.

8.2.1 Nesse período, em caso de superação do Indicador de Desempeno Cartão estabelecido pela CAIXA, será devido o pagamento do Adicional por Desempenho previsto no item 6.5 deste Edital.

8.2.2 A partir do 4º (quarto) mês, em caso de não atingimento das metas, a CAIXA poderá aplicar as Sanções Administrativas previstas.

9 GESTÃO DA RÉGUA DE COBRANÇA

9.1 A CAIXA fornecerá previamente à atuação da CONTRATADA a régua de cobrança e regra de follow, as quais poderão ser alteradas a qualquer tempo, conforme estratégia CAIXA.

9.2 A régua de cobrança será ajustada pela CAIXA a qualquer tempo, em função do comportamento da carteira, características do produto, perfil do cliente e outros aspectos relevantes para a CAIXA, tais como faixa de atraso, com divulgação prévia conforme Manual Operacional.

10 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1 O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar do início da execução das atividades da CONTRATADA, podendo, a critério da CAIXA e observada a conveniência e oportunidade, ser prorrogado por períodos iguais ou inferiores.

10.1.1 A execução das atividades terá início em até 120 dias após a data da contratação, mediante aviso à CONTRATADA com antecedência de 30 dias.

11 TABELA DE REFERÊNCIA - VOLUME ESTIMADO DA CARTEIRA

11.1 Os volumes e períodos a seguir são estimados e servem de referência para a alocação dos insumos necessários à execução do objeto do contrato e não constituem compromisso de serviço ou garantia de performance da CAIXA

11.2 Base de Contas e Cartões - Valores em Cobrança

Volume da Carteira mensal para cobrança (Quantidade de contratos)	Valor da Carteira mensal para cobrança (R$)
800.000	912.000.000,00

12 ESTIMATIVA DE PREÇOS

12.1 Os volumes a seguir são estimados e servem de referência para a alocação dos insumos necessários à execução do objeto do contrato e não constituem compromisso de serviço ou garantia de performance da CAIXA.

I - REMUNERAÇÃO ATÉ O ENQUADRAMENTO			
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	**QTDE TOTAL ESTIMADA PARA 12 MESES**	**PREÇO UNITÁRIO ESTIMADO**	**PREÇO TOTAL ESTIMADO PARA 12 MESES R$**
Ligação Ativa	1.415.700	3,06	4.332.042,00
Ligação Receptiva	6.280.000	3,25	20.410.000,00
VALOR TOTAL ESTIMADO DOS SERVIÇOS (para 12 meses)			**24.742.042,00**

II - REMUNERAÇÃO PÓS- ENQUADRAMENTO			
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	**PERCENTUAL DE REMUNERAÇÃO %**	**Valor Recuperado estimado pós-enquadramento R$**	**PREÇO TOTAL ESTIMADO PARA 12 MESES R$**
Período de Atraso (em dias) *			
Faixa I	7,5	384.000.000,00	28.800.000,00
Faixa II **	5,8	96.000.000,00	5.520.000,00
VALOR TOTAL ESTIMADO DOS SERVIÇOS (para 12 meses)		**---------**	**34.320.000,00**

(*) As faixas de atraso serão definidas na régua de cobrança
(**) O percentual de remuneração da Faixa II deve ser inferior ao percentual de remuneração da Faixa I.

III - VALOR GLOBAL ESTIMADO	
I - REMUNERAÇÃO ATÉ O ENQUADRAMENTO	24.742.042,00
II - REMUNERAÇÃO PÓS-ENQUADRAMENTO	34.320.000,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO	**59.062.042,00**

ANEXO I DO CONTRATO Nº .....
DECLARAÇÃO - VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Contratada/Credenciada DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. Seus sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(a) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente contrato/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da contratação/licitação/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestador(es) para a execução de serviço objeto deste contrato/credenciamento, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça cargo(m) em comissão ou função de confiança ou com dirigente(a) CAIXA:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento/contrato;
- na área demandante do credenciamento/contratação/licitação;
- na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação.

Rio de Janeiro, 23 de junho de 2015.

CERCRED - CENTRAL DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA - EPP
Leonardo Coimbra Nunes
OAB: 91871/MG
CPF: 861.496.286-04

.

ANEXO II DO CONTRATO Nº .....

Acordo de Nível de Serviço

1 O acordo de nível de serviço deverá contemplar os seguintes indicadores:

1.1 Índice de Atendimento

1.1.1 É a relação diária da quantidade de ligações atendidas sobre a quantidade de ligações recebidas.

Percentual diário de atendimento da ligação	Multa
95% das ligações recebidas.	A partir do 6º descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, inclusive, multa de 0,15% do valor total do item atendimento telefônico de cobrança receptiva assistido da fatura mensal, por dia de descumprimento do parâmetro mínimo.
	A partir do 3º mês de cobrança consecutiva da multa ou do 5º mês dentro de um período de 5 meses, o percentual da multa será o dobro, por dia de descumprimento do parâmetro mínimo.

1.2 Nível de Serviço Telefônico

1.2.1 É a relação do número de ligações atendidas em até 20” sobre o total de ligações recebidas, multiplicado por 100.

Percentual diário de atendimento da ligação em até 20”	Multa
85% das ligações recebidas.	A partir do 6º descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, inclusive, multa de 0,15% do valor total do item atendimento telefônico de cobrança receptiva assistido da fatura mensal, por dia de descumprimento do parâmetro mínimo.
	A partir do 3º mês de cobrança consecutiva da multa ou do 5º mês dentro de um período de 5 meses, o percentual da multa será o dobro, por dia de descumprimento do parâmetro mínimo.

1.3 Disponibilidade do Sistema de Atendimento de Cobrança

1.3.1 É a relação da subtração entre o total de horas mensal de disponibilidade prevista contratualmente, e a soma dos períodos de indisponibilidade diária do atendimento ativo e receptivo, multiplicado por 100 e dividido pelo total de disponibilidade mensal.

Percentual mensal de disponibilidade	Multa
98% de disponibilidade, excluídas as paradas de manutenção preventiva.	Na ocorrência de índice entre 95% e 98%, multa de 0,10% do valor total do item atendimento telefônico de cobrança assistido e receptivo da fatura mensal.
	Na ocorrência de índice abaixo de 95%, a multa será em dobro.

1.4 Do abandono da ligação no atendimento receptivo

1.4.1 Abandono da ligação é a tentativa de contato pelo cliente, registrada no sistema receptivo, em que o atendimento não é efetivado.

1.4.2 O percentual diário de abandono da ligação é obtido pela divisão da quantidade de ligações abandonadas pela quantidade de ligações registradas no sistema receptivo, no intervalo de 1d (um dia).

1.4.3 Será aplicada a penalidade de advertência quando o percentual de abandono de ligações no canal de receptivo, no dia de referência, for superior a 3% (três por cento).

1.4.4 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Abandono de ligação no atendimento receptivo", conforme subitem 1.4.3, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Percentual diário de abandono da ligação no atendimento receptivo	Penalidade
De 3% (três por cento), exclusive, a 7% (sete por cento), inclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
De 7% (sete por cento), exclusive, a 12% (doze por cento), inclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
De 12% (doze por cento), exclusive, a 18% (dezoito por cento), inclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
Acima de 18% (dezoito por cento), exclusive.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.5 Da disponibilização das chamadas gravadas

1.5.1 O índice será apurado pela relação do total de chamadas gravadas disponibilizadas para a CAIXA, sobre a somatória do total das Ligações Ativas realizadas com a pessoa certa (CPC) e a quantidade de ligações recebidas no período de referência, multiplicado por 100.

1.5.2 Será aplicada multa nos percentuais abaixo estabelecidos, quando:

Percentual de disponibilização das chamadas gravadas	Penalidade
99% de disponibilização das chamadas gravadas	Na ocorrência de índice entre 97% e 99%, multa de 0,10% do valor total da nota fiscal/fatura
	Na ocorrência de índice abaixo de 97%, a multa será em dobro.

1.5.3 Ainda, ocorrendo atraso no prazo de disponibilização das chamadas gravadas, será aplicada multa 0,05 % sobre o valor total da nota fiscal/fatura.

1.5.4 Os prazos para disponibilização das chamadas gravadas estão previstos no item 3.8 do presente Termo de Referência.

2 Das reclamações de clientes registradas junto à CAIXA (SIOUV, SAC, etc) e Órgãos Reguladores (BACEN, PROCON, etc), por motivo de atendimento inadequado

2.1 As reclamações de clientes registradas junto à CAIXA e Órgãos Reguladores, por motivo de atendimento inadequado, serão avaliadas pela CAIXA, inclusive com a escuta da respectiva gravação do atendimento.

2.2 Os danos decorrentes de demandas judiciais, ou dos órgãos regulatórios (BACEN, PROCON, etc), por motivo de atendimento inadequado serão ressarcidos à CAIXA, pela CONTRATADA.

Rio de Janeiro, 23 de junho de 2015.

CERCRED - CENTRAL DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA - EPP
Leonardo Coimbra Nunes
OAB: 91871/MG
CPF: 861.496.286-04

2ª RETIFICAÇÃO DE EDITAL

CREDENCIAMENTO 5565/2013

No Anexo I subitem 3.2.1.3.1 onde se lê:

"A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente restrito para uso exclusivo por representantes da CAIXA, com área mínima de 7 (sete) m² por estação de trabalho, contíguo à área da operação, inclusive com contato visual, contendo, para cada grupo de 150 (cento e cinquenta) posições de atendimento (PA):"

Leia-se:

"A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente restrito para uso exclusivo por representantes da CAIXA, com área mínima de 7 (sete) m² por estação de trabalho, contíguo à área da operação, inclusive com contato visual, contendo, para cada grupo de 300 (trezentos) posições de atendimento (PA):".

Retificação no DOU de 13/11/2013.

Olivia Maria de Oliveira Devita
Presidente da Comissão

RETIFICAÇÃO DE EDITAL

CREDENCIAMENTO 5565/2013

Informamos a retificação do edital em questão.

Onde lê-se:
No edital:

"12.1 A CONTRATADA prestará garantia de execução do contrato no valor de R$60.000,00 (sessenta mil reais) equivalente a 2,5 % (dois e meio por cento) do valor resultante da quantidade de 300 PA multiplicadas pelo valor fixo estipulado de R$ 8.000,00 (oito mil reais) para o período de 12 (doze) meses, apresentando à CAIXA no ato da assinatura do contrato o comprovante de uma das modalidades:"

E no Anexo IV:
"CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL
A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R$60.000,00 (sessenta mil reais) equivalente a 2,5 % (dois e meio por cento) do valor global contratado, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:"

Leia-se:
No edital:

"12.1 A CONTRATADA prestará garantia de execução do contrato no valor de R$720.000,00 (setecentos e vinte mil reais) equivalente a 2,5 % (dois e meio por cento) do valor resultante da quantidade de 300 PA multiplicadas pelo valor fixo estipulado de R$ 8.000,00 (oito mil reais) para o período de 12 (doze) meses, apresentando à CAIXA no ato da assinatura do contrato o comprovante de uma das modalidades:"

E no Anexo IV:
"CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL
A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R$720.000,00 (setecentos e vinte mil reais) equivalente a 2,5 % (dois e meio por cento) do valor global contratado, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:"

Informamos ainda a inclusão no Anexo IV do item 3 – DO CRITÉRIO DE DESEMPATE com a seguinte redação.

"**3 DO CRITÉRIO DE DESEMPATE**

3.1 Após a divulgação do resultado de julgamento contendo as notas das empresas habilitadas de acordo com a aplicação dos critérios deste Anexo, havendo empate, será realizado sorteio para definição da ordem de classificação.

3.2 O sorteio será processado em sessão pública, cuja data será informada diretamente às empresas habilitadas, desde que julgados os recursos interpostos.

Alterações divulgadas no DOU de 11/11/2013.

Curitiba, 11/11/2013

Olivia Maria de Oliveira Devita
Presidente da Comissão

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

A CAIXA está orientada para gerir seus negócios com base nos princípios da Responsabilidade Social, de forma a gerar resultados sustentáveis ao longo do tempo.

Para o aprofundamento das práticas de Responsabilidade Social, a CAIXA estabeleceu as seguintes premissas para a gestão de seus negócios:

✓ Estimular o monitoramento e cumprimento dos valores e princípios do Código de Ética no ambiente interno e fomentar a replicação deles em toda a cadeia produtiva dos parceiros externos;

✓ Fortalecer a incorporação das variáveis sociais e ambientais atreladas aos direitos humanos, às declarações de princípios da Organização Internacional do Trabalho, aos Princípios do Pacto Global e às Metas de Desenvolvimento do Milênio, intensificando o trato das críticas e sugestões advindas das partes que se relacionam com a Empresa;

✓ Fazer constar no Relatório de Sustentabilidade as dimensões sociais, ambientais e econômicas, os resultados favoráveis e desfavoráveis, os desafios e metas, devendo esses dados subsidiar o planejamento estratégico;

✓ Promover com seus fornecedores a discussão acerca do desenvolvimento das competências na sobrevivência e proteção das crianças, buscando o envolvimento com políticas públicas voltadas à promoção dos direitos da infância;

✓ Fomentar, em toda a sua cadeia produtiva, o repúdio a todas as atitudes preconceituosas relacionadas à origem, raça, gênero, cor, idade, religião, ao credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação, estimulando a utilização dos meios de comunicação disponíveis para os registros de ocorrências que atentem contra o Código de Ética da CAIXA e a legislação específica em vigor;

✓ Empreender ações que permitam que as questões ambientais tenham caráter de transversalidade e sejam incluídas no Plano Estratégico, além da existência da Política Ambiental Corporativa da CAIXA;

✓ Considerar nos negócios os princípios e as oportunidades relacionados à sustentabilidade ambiental;

✓ Contribuir para a conscientização dos danos causados ao ambiente em decorrência da intervenção umana, com abrangência a todas as partes interessadas da Empresa;

✓ Formar parceria com fornecedores com foco na melhoria de processos de gestão ambiental;

✓ Definir sistemática que permita verificar a origem e a cadeia de produção dos insumos madeireiros e florestais, estimulando o mercado de forma que a CAIXA utilize no seu processo produtivo materiais com certificação de origem e Certificação da Cadeia de Custódia;

✓ Definir meios que contribuam para redução do consumo dos recursos naturais utilizados na Empresa, adotando medidas adequadas à destinação de resíduos, sem prejuízo das condições de trabalho e sem alteração do padrão tecnológico atual;

✓ Incluir na política de relacionamento com fornecedores, observadas as exigências legais, como variáveis de seleção e avaliação, as questões referentes às relações trabalhistas, ao trabalho infantil, ao trabalho escravo ou análogo e aos padrões ambientais, estimulando os fornecedores a replicarem essas considerações em relação aos seus próprios fornecedores, criando um círculo virtuoso de conscientização social;

✓ Priorizar, nos limites legais, os fornecedores que não comungam com práticas que infrinjam os direitos humanos e, também, que contribuam para a conservação ambiental e para a proteção à biodiversidade e que combatam a exploração ilegal e predatória das florestas;

✓ Contribuir para erradicação do trabalho infantil, do trabalho forçado ou análogo ao escravo, promovendo discussão acerca da questão com fornecedores e estimulando-os a cumprirem a legislação;

✓ Definir meios que permitam a realização de campanhas de conscientização para todos os fornecedores, de forma que seja e fique explicitado o repúdio da CAIXA à mão-de-obra infantil e à mão-de-obra escrava;

✓ Contribuir para a erradicação das políticas ilegais, imorais e antiéticas, promovendo a divulgação e educação de todas as partes interessadas, como fornecedores, clientes e consumidores, entre outros, em iniciativas de combate à corrupção e propina, disseminando o tema e/ou ensinando sobre a utilização de ferramentas correlatas;

✓ Estimular os fornecedores na utilização dos Indicadores Ethos, constante no endereço www.ethos.org.br, como ferramenta de uso interno da empresa para avaliação da gestão no que diz respeito à incorporação de práticas de Responsabilidade Social.

NOSSOS VALORES ÉTICOS

A CAIXA elaborou o seu Código de Ética, que tem por objetivo sistematizar os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios, orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos.
Compartilhamos com você, que poderá ser um parceiro da CAIXA, os valores éticos que nortearão a nossa relação.

RESPEITO

✓ As pessoas na CAIXA são tratadas com ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade.
✓ Exigimos de dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA absoluto respeito pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente.
✓ Repudiamos todas as atitudes de preconceitos relacionadas à origem, raça, sexo, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação.
✓ Respeitamos e valorizamos nossos clientes e seus direitos de consumidores, com a prestação de informações corretas, cumprimento dos prazos acordados e oferecimento de alternativa para satisfação de suas necessidades de negócios com a CAIXA.
✓ Preservamos a dignidade de dirigentes, empregados e parceiros, em qualquer circunstância, com a determinação de eliminar situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho que diminuam o seu amor próprio e a sua integridade moral.
✓ Os nossos patrocínios atentam para o respeito aos costumes, tradições e valores da sociedade, bem como a preservação do meio ambiente.

HONESTIDADE

✓ No exercício profissional, os interesses da CAIXA estão em 1º lugar nas mentes dos nossos empregados e dirigentes, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros, de forma a resguardar a lisura dos seus processos e de sua imagem.
✓ Gerimos com honestidade nossos negócios, os recursos da sociedade e dos fundos e programas que administramos, oferecendo oportunidades iguais nas transações e relações de emprego.
✓ Não admitimos qualquer relacionamento ou prática desleal de comportamento que resulte em conflito de interesses e que estejam em desacordo com o mais alto padrão ético.
✓ Não admitimos práticas que fragilizem a imagem da CAIXA e comprometam o seu corpo funcional.
✓ Condenamos atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto.
✓ Condenamos a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou institucionais em nome da CAIXA, sob qualquer pretexto.

COMPROMISSO

✓ Os dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA estão comprometidos com a uniformidade de procedimentos e com o mais elevado padrão ético no exercício de suas atribuições profissionais.
✓ Temos compromisso permanente com o cumprimento das leis, das normas e dos regulamentos internos e externos que regem a nossa Instituição.
✓ Pautamos nosso relacionamento com clientes, fornecedores, correspondentes, coligadas, controladas, patrocinadas, associações e entidades de classe dentro dos princípios deste Código de Ética.
✓ Temos o compromisso de oferecer produtos e serviços de qualidade que atendam ou superem as expectativas dos nossos clientes.
✓ Prestamos orientações e informações corretas aos nossos clientes para que tomem decisões conscientes em seus negócios.
✓ Preservamos o sigilo e a segurança das informações.
✓ Buscamos a melhoria das condições de segurança e saúde do ambiente de trabalho, preservando a qualidade de vida dos que nele convivem.
✓ Incentivamos a participação voluntária em atividades sociais destinadas a resgatar a cidadania do povo brasileiro.

TRANSPARÊNCIA

✓ As relações da CAIXA com os segmentos da sociedade são pautadas no princípio da transparência e na adoção de critérios técnicos.
✓ Como Empresa pública, estamos comprometidos com a prestação de contas de nossas atividades, dos recursos por nós geridos e com a integridade dos nossos controles.
✓ Aos nossos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia dispensamos tratamento equânime na disponibilidade de informações claras e tempestivas, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento dos normativos a que estamos subordinados.
✓ Oferecemos aos nossos empregados oportunidades de ascensão profissional, com critérios claros e do conhecimento de todos.
✓ Valorizamos o processo de comunicação interna, disseminando informações relevantes relacionadas aos negócios e às decisões corporativas.

RESPONSABILIDADE

✓ Devemos pautar nossas ações nos preceitos e valores éticos deste Código, de forma a resguardar a CAIXA de ações e atitudes inadequadas à sua missão e imagem e a não prejudicar ou comprometer dirigentes e empregados, direta ou indiretamente.
✓ Zelamos pela proteção do patrimônio público, com a adequada utilização das informações, dos bens, equipamentos e demais recursos colocados à nossa disposição para a gestão eficaz dos nossos negócios.
✓ Buscamos a preservação ambiental nos projetos dos quais participamos, por entendermos que a vida depende diretamente da qualidade do meio ambiente.
✓ Garantimos proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações a este Código, como forma de preservar os valores da CAIXA.

GILOG – Gerência de Filial Logística
GECOT – Gerência Nacional de Contratações
SUCOT – Superintendência Nacional de Operações Logísticas e Contratação

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 5565/2013 - GILOG/CT, que tem por objeto o credenciamento visando a contratação de empresas para a prestação dos serviços indicados no item 1 abaixo, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas neste instrumento.

A **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, doravante denominada **CAIXA,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, torna público que, por intermédio da **COMISSÃO DE CREDENCIAMENTO,** realizará processo de habilitação com vistas a credenciar e subseqüentemente contratar empresas especializadas, para execução dos serviços especificados no Item 1, esclarecendo que o presente procedimento será regido pela Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e legislações posteriores, bem como pela IN nº 02/2010 da SLTI/ MPOG, obedecidas às condições fixadas neste Edital e Anexos.

O inteiro teor deste edital e seus anexos estão disponíveis na internet no endereço eletrônico da CAIXA – www.caixa.gov.br, no quadro ***"SOBRE A CAIXA"***, localizado no canto inferior esquerdo, clicar em ***"Compras CAIXA"***, no quadro ***"Compras da CAIXA"***, escolher a opção **"*Licitações"***, em seguida clicar em ***"Instauradas"***, escolher a ***"Abrangência"*** e então localizar o Credenciamento nº 5565/2013 e clicar em ***"DOWNLOAD EDITAL"*** ou no endereço citado abaixo, mediante gravação em pen-drive fornecido pelo interessado, ou ainda, mediante solicitação para o endereço eletrônico gilogct08@caixa.gov.br.

AVISO PUBLICADO NO D.O.U. EM 06/11/2013

O RECEBIMENTO DOS ENVELOPES "DOCUMENTAÇÃO" OCORRERÁ ATÉ A DATA DE 21/11/2013, ENTRE 10H E 16H NA GERÊNCIA DE FILIAL DE LOGÍSTICA CURITIBA - GILOG/CT, SITUADA À RUA JOSÉ LOUREIRO, 195- 14º ANDAR – CENTRO – CURITIBA – PR – 80010-000.

Qualquer alteração nas condições do credenciamento serão divulgadas e publicadas pela mesma forma em que se deu a do texto original.

1 OBJETO

1.1 Credenciamento de empresas especializadas visando prestação de serviços de cobrança por telefone (telecobrança), ativa e receptiva, realizada por operador humano e/ou quaisquer outros meios existentes e cabíveis dos créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA, quando houver interesse previamente manifestado pela CAIXA, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas neste instrumento e seus Anexos, que o integram e complementam:

ANEXO I	**PROJETO BÁSICO**
ANEXO II	**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**
ANEXO III	**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**
ANEXO IV	**CRITÉRIO DE CLASSIFICAÇÃO**
ANEXO V	**DADOS DA EMPRESA REQUERENTE – DECLARAÇÕES - TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL**
ANEXO VI	**MINUTA DE CONTRATO**

2 CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1 Poderão participar deste procedimento os interessados cujo objeto social seja compatível com o objeto do presente Credenciamento, que comprovem possuir os requisitos exigidos para a habilitação preliminar e atendam às demais exigências deste Edital e seus Anexos.

2.2 O Credenciamento da interessada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica e regularidade fiscal e econômico-financeira.

2.2.1 As interessadas que não atendem ao disposto no item 2.2 poderão providenciar tanto o credenciamento como o cadastramento nos diversos níveis do SICAF em qualquer Unidade Cadastradora do Sistema.

2.2.1.1 Os documentos exigidos, bem como os procedimentos e as instruções de preenchimento dos formulários para efetuar o registro no Sistema constam no manual do SICAF, que poderá ser obtido por meio da Rede Internet, no endereço eletrônico www.comprasnet.gov.br, onde devem ser acessadas as seguintes opções: na aba *"Acesso Livre",* selecionar *"SICAF",* na aba *"Publicações"* selecionar *"Manuais - FAQ"* e escolher *"Manual SICAF - Fornecedor".*

2.2.2 Havendo algum documento vencido no SICAF, este deverá ser apresentado pela interessada dentro do envelope "documentação" para habilitação.

2.2.3 A pessoa jurídica não credenciada e cadastrada em cada nível do SICAF deve apresentar toda a documentação exigida, conforme item 3 deste edital.

2.3 Não será admitida neste credenciamento a participação de interessadas:

2.3.1 em recuperação judicial ou extrajudicial, em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

2.3.2 que estejam com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação;

2.3.3 que estejam reunidas em consórcio, ainda que controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si.

2.3.4 pessoa física que, ou empresa cujo(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es), seja(m) empregado(s) da CAIXA ou possua(m) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante do credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supra-mencionadas.

3 DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO NO CREDENCIAMENTO

3.1 Para o credenciamento, as interessadas terão que satisfazer os requisitos relativos a:
- habilitação jurídica;
- regularidade fiscal e trabalhista;
- qualificação técnica;
- qualificação econômico-financeira;
- cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art.7º da Constituição Federal.

3.1.1 O Credenciamento da interessada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica e regularidade fiscal, através de consulta "on-line" ao sistema, a ser procedida pela CAIXA, ou mediante a apresentação da documentação listada a seguir:

3.2 A documentação relativa à **habilitação jurídica** consistirá em:

3.2.1 ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, e alterações contratuais, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

3.2.2 inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

3.2.3 decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

3.2.4 Cópia do documento de identidade dos responsáveis técnicos e legais.

3.3 A documentação relativa à **regularidade fiscal e trabalhista** consistirá em:

3.3.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

3.3.2 prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União), Estadual e Municipal, na forma da lei;

3.3.3 prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

3.3.4 prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, comprovada por meio de consulta ao SICAF ou Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.

3.4 A documentação relativa à qualificação **econômico-financeira** será comprovada mediante apresentação da Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

3.5 A **qualificação técnica** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

3.5.1 Apresentação de atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) fornecido(s) por instituição financeira do tipo Banco Comercial, Banco Múltiplo com Carteira Comercial ou Caixa Econômica, comprovando ter desempenhado, de forma satisfatória, serviço compatível ao objeto desta licitação;

3.5.1.1 Para fins da compatibilidade indicada acima, será(ão) considerado(s) o(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) que comprove(m) a realização de cobrança por telefone (“telecobrança”) para Instituições Financeiras, com no mínimo 600.000 (seiscentos mil) contatos clientes/mês.

3.5.2 Declaração de que, no ato da contratação, a empresa credenciada possuirá profissional em seu quadro, ou contratado, durante todo o período do contrato, com as experiências listadas no Anexo I – Projeto Básico (esta declaração já consta no modelo do Anexo V);

3.5.3 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado e alterações contratuais vigentes, com definição clara do representante legal;

3.5.3.1 Mesmo sendo cadastrada no SICAF a empresa interessada deverá apresentar o ato constitutivo da sociedade.

3.5.4 Todas as certidões exigidas acima, bem como o próprio cadastro no SICAF, deverão estar válidos na ocasião do recebimento da documentação.

3.5.4.1 A data do recebimento da documentação será registrada pela Comissão no formulário de DADOS DA EMPRESA REQUERENTE – DECLARAÇÕES - TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL preenchido e entregue pela interessada conforme modelo do Anexo V.

3.6 A interessada no credenciamento deverá apresentar ainda no envelope “documentação” para fins de classificação conforme critérios descritos no Anexo IV, um ou mais atestados emitidos por instituição financeira do tipo Banco Comercial, Banco Múltiplo com Carteira Comercial ou Caixa Econômica, em papel timbrado da pessoa jurídica, comprovando a prestação de serviços de cobrança extrajudicial, discriminando quantidades e valores por: UF, segmento (comercial e/ou habitacional) e período, contendo:

I. Nome, CNPJ e endereço completo da empresa emitente;
II. Nome, CNPJ e endereço completo da empresa cobradora;
III. Descrição dos serviços prestados, incluindo:
   a. Indicação da(s) UF onde a empresa atua em cobrança;
   b. Número médio mensal de clientes em cobrança na(s) respectiva(s) UF de atuação.
IV. Nome, cargo e telefone do signatário.

3.6.1 Os atestados/certidões/declarações relativos à comprovação exigida no subitem 3.5.1 serão computados para fins de classificação.

3.7 Para as interessadas credenciadas e cadastradas em cada nível do SICAF, a verificação da validade da documentação relacionada no subitem 3.2 a 3.3.4 dar-se-á mediante consulta “on line” ao Sistema, por ocasião do recebimento da análise dos documentos pela Comissão.

3.8 As interessadas não credenciadas ou cadastradas nos diversos níveis do SICAF deverão apresentar todos os documentos de habilitação exigidos nos subitens 3.2 a 3.3.4 dentro do envelope “Documentação”.

3.9 Para controle da documentação do envelope, conveniente se faz apresentá-la devidamente numerada, conforme exemplificado a seguir:
-1/25 (folha 1 do total de 25);
-5/54 (folha 5 do total de 54).

3.9.1 Pede-se evitar encadernações em espiral ou brochuras, sendo que agilizará a composição do processo administrativo se os papéis estiveram perfurados para grampo trilho e numerados conforme orientação acima.

4 CREDENCIAMENTO

4.1 A partir da data e no local indicados no preâmbulo deste edital, a empresa interessada deverá apresentar à Comissão o envelope “documentação” contendo na parte externa a identificação da interessada com o CNPJ por medida de organização dos documentos.

4.2 As interessadas poderão solicitar o credenciamento a qualquer tempo dentro do prazo e forma estabelecidos neste Edital.

4.3 A empresa interessada poderá encaminhar a documentação por intermédio de SEDEX, serviço similar de entrega ou correspondência registrada, desde que seja recepcionada na CAIXA, GILOG/CT, assumindo a requerente os riscos por eventuais atrasos no transporte e entrega da documentação.

4.4 No caso de envio da documentação na forma do item 4.3, para fins de validade dos documentos, será considerada a data de recebimento na GILOG/CT – Comissão de Credenciamento.

4.5 Para fins de comprovação das informações declaradas, a CAIXA poderá vistoriar a qualquer tempo as instalações das empresas declarantes.

4.5.1 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas por atestados, certidões e declarações, bem como solicitar outros documentos ou a revalidação dos fornecidos.

4.6 Para ter direito a manifestar-se no curso do credenciamento, inclusive em renúncia ao direito de interpor recurso, cada interessado participante deverá indicar representante que responda por sua representada.

4.6.1 Quando se tratar de Titular, Diretor ou Sócio da interessada, deverá ser apresentado documento comprobatório de sua capacidade para representá-la (ex.: contrato social, cópia de ata, procuração).

4.6.2 Quando se tratar de representante designado pela interessada no próprio SICAF será efetuado consulta ao aludido sistema por intermédio da opção ”dados do representante”, cuja tela será impressa e juntada ao processo para comprovar a representação.

4.6.3 Quando se tratar de representante que não se enquadre nas situações previstas nos subitens 4.6.1 e 4.6.2 deverá ser apresentado procuração dirigida à Comissão de Credenciamento, com dados de identificação do representante, devendo constar, expressamente, poderes para participar de todos os atos do credenciamento.

4.6.3.1 A referida procuração, se particular, deverá fazer-se acompanhar de documento comprobatório da capacidade do outorgante para constituir mandatários.

4.6.4 A ausência do documento de representação não impedirá o representante de participar do processo, entretanto, ficará impedido de praticar qualquer ato durante o processo de credenciamento.

4.6.5 Para exercer o direito de que trata o subitem 4.6 deste edital, cada representante poderá representar uma única empresa.

5 CONFERÊNCIA DA DOCUMENTAÇÃO

5.1 A Comissão poderá iniciar o exame da documentação a partir do seu recebimento.

5.2 Será efetuada a consulta ao SICAF acerca da situação de cada fornecedor participante do presente processo de credenciamento, ocasião em que serão impressas as respectivas declarações de “Situação do Fornecedor”, fazendo parte integrante da documentação da requerente interessada.

5.2.1 As interessadas não credenciados no SICAF terão sua situação analisada por intermédio da documentação apresentada na forma do item 3 e seus subitens.

5.3 A fim de verificar se existe restrição da interessada ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a União, serão efetuadas as seguintes consultas, sem prejuízo de verificação dessa restrição por outros meios:

- ao CEIS - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, no endereço eletrônico do Portal de Transparência do Governo;

- CNCIA – Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa, nos termos da Lei nº 8.429/92,constante no endereço eletrônico do CNJ – Conselho Nacional de Justiça – www.cnj.jus.br/, em ***“Sistemas”***, no item ***“CONSULTAS PÚBLICAS – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por ato de Improbidade Administrativa”*** e ***“Consulta Requerido / Condenação”***, selecionar esfera ***“TODOS(AS)”***;

- SICOW – Sistema interno da CAIXA que permite verificar se há impedimento de a interessada licitar e contratar com esta Empresa Pública.

5.4 Os documentos exigidos neste Edital para Credenciamento poderão ser apresentados no original, por cópia autenticada por tabelião, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pela Comissão.

5.5 A comissão consolidará a análise da documentação numa ata de julgamento.

5.6 Após o julgamento da documentação recebida a Comissão publicará o resultado no DOU e poderá enviar comunicado por e-mail cada interessada informando do resultado.

6 ORDENAMENTO DAS CREDENCIADAS PARA FINS DE CONTRATAÇÃO

6.1 A ordem de classificação das empresas seguirá os critérios de avaliação especificados no Anexo IV.

7 DA INABILITAÇÃO

7.1 Será inabilitada a interessada que:

a) Não comprove a regularidade da documentação habilitatória;

b) possua registro de ocorrência que a impeça de licitar e contratar com a CAIXA ou com a União, ou que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração, no âmbito Federal, Estadual ou Municipal ou do Distrito Federal, ou ainda que esteja suspensa para licitar e contratar com a CAIXA, enquanto perdurarem os motivos da punição;

c) deixe de apresentar a documentação/informações solicitadas ou apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste Edital.

7.1.1 A falta do(s) atestado(s) referente(s) ao subitem 3.5.1 inabilitará a empresa interessada no credenciamento.

7.2 A empresa interessada também será inabilitada a CAIXA tiver conhecimento de que ela se enquadra em qualquer das situações mencionadas no item 2.3.4.

8 RECURSOS ADMINISTRATIVOS

8.1 Das decisões e atos no procedimento deste Credenciamento caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação do ato, nos seguintes casos:

8.1.1 habilitação ou inabilitação da empresa interessada;

8.1.2 anulação ou revogação do credenciamento;

8.1.3 penalidades aplicadas.

8.2 A intimação dos atos será feita mediante:

- comunicação diretamente à interessada habilitada ou inabilitada, no caso do item 8.1.1;
- publicação na imprensa oficial, no caso dos itens 8.1.2 e 8.1.3 - excluídos deste último as penalidades de advertência e multa de mora.

8.3 Os recursos serão dirigidos à autoridade superior à que proferiu a decisão, por intermédio desta.

8.4 Não serão considerados os recursos sobre matéria já decidida em grau de recurso.

8.5 É vedada a apresentação de mais de um recurso sobre a mesma matéria pelo mesmo participante.

8.6 A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento ao recorrente por envio de comunicado e adicionalmente aos demais interessados por publicação no D.O.U. caso haja alteração de resultado de julgamento.

8.7 Os recursos poderão ser enviados para o endereço eletrônico gilogct08@caixa.gov.br ou entregues na GILOG/CT, situada na ***Rua José Loureiro, 195- 14º andar – Centro – Curitiba – PR – 80010-000,*** sempre em dias úteis, no horário das 10h às 16h.

8.7.1 Os recursos enviados por e-mail deverão ser entregues no endereço acima em via original e assinada em até 5 (cinco) dias úteis após a mensagem, sob pena de não serem conhecidos.

9 HOMOLOGAÇÃO DO CREDENCIAMENTO E CONTRATAÇÃO

9.1 À vista do relatório da Comissão, o resultado de credenciamento será submetido à consideração da autoridade competente da CAIXA, para fins de homologação do presente procedimento.

9.2 Serão convocadas para assinar o contrato inicialmente as duas habilitadas melhor classificadas conforme critérios do Anexo IV.

9.3 A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste Edital, conforme a minuta do Contrato que integra este Edital (Anexo VI).

9.4 Como condição para contratação, a empresa deverá providenciar, caso ainda não tenha, o cadastramento e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, mantendo-os atualizados durante toda a vigência do contrato.

9.5 Ficam impedidas de contratar para a execução de serviço objeto deste credenciamento as interessadas que se enquadrem em qualquer das situações mencionadas no item 2.3.4.

9.6 No ato da assinatura do instrumento contratual, a credenciada deverá firmar a declaração de vedação ao nepotismo e termo de confidencialidade, que constam ao final da minuta de Contrato (Anexo VI).

9.7 Por ocasião da contratação, a CAIXA fará pesquisa ao SICAF, CEIS, SICOW e CNCIA para verificação das condições de habilitação e qualificação das credenciadas exigidas neste Edital, sendo fator impeditivo da contratação qualquer irregularidade constatada nos referidos Sistemas.

9.8 As credenciadas terão o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da convocação da CAIXA, para assinatura do contrato.

9.9 A recusa injustificada em assinar o contrato dentro do prazo implicará o descredenciamento da empresa.

9.10 Poderá a empresa perder a sua condição de credenciada até a contratação, se a CAIXA tiver conhecimento de fato ou circunstância superveniente, só conhecido após o julgamento, que desabone sua habilitação jurídica, regularidade fiscal, trabalhista, qualificação econômico-financeira ou técnica.

10 CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

10.1 O contrato a ser firmado, cuja minuta – Anexo VI - integra o presente edital para todos os fins e efeitos de direito, regulamentará as condições de sua execução, bem como os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, sujeitando-se aos preceitos de direito público e aplicando-se subsidiariamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

10.2 O prazo do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data estabelecida para o início de sua vigência, podendo ser prorrogado a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.

11 DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1 Somente participarão da distribuição dos serviços as empresas previamente habilitadas pela Comissão e credenciadas, de acordo com o ordenamento do banco, estabelecido neste edital no Anexo IV.

11.2 Para início dos serviços serão contratadas duas empresas obedecendo a ordem estabelecida no resultado divulgado.

11.2.1 Cada contratada disponibilizará o total de 300 PA – Pontos de Atendimento - de forma gradativa, ou seja, iniciará o contrato com 150 PA instalados, depois de 30 dias de operação acrescentará mais 50 PA, decorridos 60 dias mais 50 PA e ao completar 90 dias acrescentará os 50 PA restantes.

11.3 Em caso de credenciamento de número de empresas maior do que o número inicialmente necessário conforme acima, será adotado o rodízio de empresas quando:

a) houver desistência em assinar contrato;
b) ocorrer o descredenciamento de empresa contratada por não cumprimento das metas estabelecidas no Anexo I - Projeto Básico;
c) o volume de contratos disponibilizados para a cobrança diária for superior à capacidade de atendimento suportada por PA, justificando a contratação de uma ou mais empresas.

12 GARANTIA CONTRATUAL

(vide alteração do 12.1 no DOU de 11/11/2013)

12.1 A CONTRATADA prestará garantia de execução do contrato no valor de R$60.000,00 (sessenta mil reais) equivalente a 2,5 % (dois e meio por cento) do valor resultante da quantidade de 300 PA multiplicadas pelo valor fixo estipulado de R$ 8.000,00 (oito mil reais) para o período de 12 (doze) meses, apresentando à CAIXA no ato da assinatura do contrato o comprovante de uma das modalidades:

12.2.1 **Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública**;

12.2.1.1 A caução em títulos da dívida pública consiste na entrega à Administração de título da dívida pública, que fica sob a tutela e guarda desta, vinculado, exclusivamente, a este contrato, não podendo ser utilizada para nenhum outro fim.

12.2.1.1.1 Os títulos da dívida pública devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

12.2.1.2 A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;

12.2.1.2.1 Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

12.2.2 O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

12.2.2.1 A apólice do seguro-garantia deve conter o prazo de validade correspondente ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

12.2.2.2 O seguro deve efetuar a cobertura de todo o prazo contratual, contemplando a cobertura dos riscos de inadimplemento pela contratada dos encargos tributários, trabalhistas e sociais e ressarcimento das multas impostas à contratada, até o limite da garantia;

12.2.2.2.1 Não será aceita a apólice de seguro que contenha ressalvas quanto à cobertura dos riscos mencionados;

12.2.2.3 A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;

12.2.2.4 A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

12.2.3 A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

12.2.3.1 Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art.129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 - Novo Código Civil;

e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no item 14.6 deste Edital;

f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;

g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

12.3 A não apresentação do comprovante da garantia no ato da assinatura do contrato configura a recusa em assinar o contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando a credenciada às sanções administrativas cabíveis.

12.4 A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

12.5 A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

12.6 A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores, ou quando houver alteração contratual que implique aumento do valor contratado, de modo que corresponda a 2,5% (dois e meio por centos) do valor global contratado.

12.7 A qualquer tempo, mediante prévia solicitação à CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas neste Edital.

13 PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO

13.1 Pela efetiva execução dos serviços e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, na forma do presente Edital, a CAIXA efetuará o pagamento à contratada, conforme previsto no Contrato de Prestação de Serviços - Anexo VI - mediante crédito em conta corrente mantida pela contratada obrigatoriamente em uma agência da CAIXA.

13.2 Os serviços prestados serão pagos mensalmente na forma disposta no item 10 do Anexo I.

13.3 Correrão por conta exclusiva da contratada todos os tributos devidos sobre as obrigações decorrentes do objeto deste Edital, bem como as contribuições à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços contratados.

13.4 Por ocasião do pagamento dos serviços a CAIXA procederá à retenção dos tributos e contribuições, na forma da legislação vigente.

14 VIGÊNCIA E ABRANGÊNCIA DO CREDENCIAMENTO

14.1 O presente credenciamento terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da primeira publicação do aviso deste Credenciamento no DOU, podendo, a critério da CAIXA e observada a conveniência e oportunidade, ser prorrogado por períodos iguais ou inferiores, mediante simples notificação às Credenciadas.

14.1.1 As prorrogações sucessivas poderão ser efetuadas enquanto houver necessidade da CAIXA pelos serviços, não havendo limite de prazos.

14.1.2 Quando da comunicação da prorrogação pela CAIXA, a Credenciada poderá manifestar a não concordância, quando então perderá sua condição de credenciada.

14.2 Durante a vigência deste Credenciamento, incluída as prorrogações, a CAIXA a seu critério, poderá convocar formalmente as empresas credenciadas para nova análise de documentação.

14.2.1 Nessa ocasião serão exigidos os documentos que comprovem a manutenção das condições apresentadas quando do credenciamento da empresa, devendo ser apresentados à CAIXA conforme prazo e condições requeridos na convocação.

14.2.1.1 As credenciadas convocadas para apresentar a documentação referida no item 14.2 participarão normalmente das convocações e distribuições de serviços feitas pela CAIXA, durante o período de análise dos documentos.

14.2.2 O resultado da análise da documentação prevista no item 14.2 será comunicado formalmente à respectiva empresa credenciada, que, em caso de reprovação poderá, apresentar, no prazo estabelecido pela CAIXA, nova documentação escoimada das causas que ensejaram sua reprovação.

14.2.3 O não atendimento às convocações previstas nos itens 14.2 e 14.2.2, no prazo estabelecido, acarretará o descredenciamento da empresa, sendo-lhe assegurado o contraditório e a ampla defesa.

14.3 Caso a empresa não tenha mais interesse poderá, a qualquer tempo, solicitar seu descredenciamento devendo solicitá-lo à CAIXA por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

15 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1 A credenciada que se recusar, injustificadamente, a assinar o contrato, no prazo estabelecido no edital, será descredenciada.

15.2 A interessada que tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo, que tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos do credenciamento ou que demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados, poderá sofrer as seguintes penalidades, que serão registradas no SICAF:

15.2.1 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos, ou;

15.2.2 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

15.2.2.1 A declaração de inidoneidade implica a inativação do cadastro no SICAF, impossibilitando o fornecedor de relacionar-se comercialmente com a Administração Pública.

15.3 Pela inexecução total ou parcial do contrato objeto deste credenciamento e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a Contratada ficará sujeita às seguintes sanções, nos termos estabelecidos na minuta de contrato (Anexo VI):

15.3.1 advertência;

15.3.2 multa;

15.3.3 suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

15.3.4 declaração de inidoneidade.

16 ILÍCITOS PENAIS

16.1 As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/1993 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

17 RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

17.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária na rubrica 5303 20, SIPLO 5359/2013-MZ.

18 REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DO CREDENCIAMENTO

18.1 A CAIXA poderá revogar o presente credenciamento por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-lo por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, bem como adiá-lo ou prorrogar o prazo para recebimento da documentação, sem que caiba aos interessados, quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.

18.2 A anulação do procedimento de credenciamento induz à do contrato, e em decorrência dessa anulação as interessadas não terão direito à indenização, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

19 DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 A divulgação pela CAIXA de quantitativos não caracteriza nenhum direito ou expectativa de faturamento por parte das interessadas, não cabendo o ressarcimento de eventuais prejuízos pela não contratação de credenciadas ou pelo fato de o faturamento mensal da contratada não atingir os níveis por esta pretendidos.

19.2 A participação no presente credenciamento implica a concordância, por parte da interessada, com todos os termos e condições deste Edital.

19.3 As interessadas arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de sua documentação.

19.4 Os documentos exigidos neste Edital poderão ser apresentados no original, por cópia autenticada por tabelião, publicação em órgão da impressa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pela Comissão.

19.5 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

19.6 Não será conhecida a documentação para habilitação apresentada via fax ou e-mail, exceto os expressamente previstos neste edital.

19.7 A falta de data, assinatura e/ou rubrica nas declarações elaboradas pela própria interessada somente poderá ser suprida pelo representante legal com poderes para esse fim.

19.8 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando tiver sido explicitamente disposto em contrário.

19.9 Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste Edital em dia de expediente na localidade onde está situada a unidade da CAIXA promotora do credenciamento.

19.10 É facultada à Comissão ou autoridade superior da CAIXA, em qualquer fase do credenciamento, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da documentação.

19.11 Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital perante a CAIXA a interessada que não o fizer até o 2° (segundo) dia útil que anteceder a data fixada para abertura dos envelopes de documentação.

19.12 Quaisquer dúvidas acerca deste credenciamento deverão ser encaminhadas por escrito à Comissão de Credenciamento por intermédio do endereço eletrônico: gilogct08@caixa.gov.br.

19.13 Os esclarecimentos serão encaminhados por meio de mensagem eletrônica aos respectivos questionadores.

19.14 Eventuais impugnações ou recursos deverão ser entregues no endereço discriminado no preâmbulo do Edital, sempre em dias úteis, no horário das 10h às 16 horas.

19.15 A CAIXA poderá realizar testes de novas estratégias de cobrança administrativa durante a vigência do contrato, de comum acordo com a CONTRATADA.

20 FORO

20.1 Para dirimir as questões oriundas deste credenciamento e do futuro contrato será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Paraná em Curitiba.

Curitiba, 05 de novembro de 2013

Denise Krambeck
Membro da Comissão

Giselle Czeck
Membro da Comissão

Olivia Maria de Oliveira Devita
Presidente da Comissão

ANEXO I
PROJETO BÁSICO

1 OBJETO

1.1 Constituem objeto do presente Edital o credenciamento e contratação de pessoa jurídica para prestação de serviço especializado de cobrança por telefone ativa e receptiva, realizada por operador humano e/ou quaisquer outros meios existentes e cabíveis, segundo estratégia definida pela CAIXA, dos créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA.

1 COBRANÇA POR TELEFONE (TELECOBRANÇA)

2.1 Caracteriza-se como a fase de cobrança amigável realizada por contato telefônico e outros meios, inclusive eletrônicos e físicos, objetivando a reversão tempestiva de créditos, devendo ser efetuada em conformidade à estratégia de cobrança definida pela CAIXA, a qual objetiva a manutenção da adimplência, liquidação de dívidas, monitoramento de risco e manutenção da base de clientes.

2.1.1 As estratégias de cobrança fazem parte da Política de Recuperação de Crédito da CAIXA e serão divulgadas em tempo hábil à CONTRATADA, que terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para se ajustar.

2.2 A cobrança abrangerá os créditos próprios, de terceiros e/ou administrados pela CAIXA em todo o território nacional.

2.3 É vedado à CONTRATADA receber quaisquer valores diretamente dos devedores ou de terceiros vinculados aos créditos, salvo quando expressamente autorizado pela CAIXA, mediante documento escrito.

3 REQUISITOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 A CONTRATADA deverá prover central de atendimento com 300 (trezentas) PA (posições de atendimento) que possuam capacidade operacional para realizar a cobrança ativa e receptiva da base de dados da CAIXA, com redundância elétrica e tecnológica, contendo:

3.1.1 infraestrutura física;

3.1.2 infraestrutura de recursos humanos;

3.1.3 infraestrutura de tecnologia, *software*, *hardware* e aplicativos licenciados;

3.1.4 conhecimentos necessários das atividades de telecobrança;

3.1.5 infraestrutura de telecomunicações.

3.2 INFRAESTRUTURA FÍSICA

3.2.1 A infraestrutura física deverá contemplar ilhas exclusivas e dedicadas à telecobrança da CAIXA, com infraestrutura física mínima composta de:

3.2.1.1 Ambiente, instalações e móveis compatíveis ao bom desempenho das atividades;

3.2.1.2 Identificação do ambiente da operação segundo o padrão visual CAIXA, de acordo com proposta fornecida pela CAIXA, cuja aplicação correrá às expensas da CONTRATADA;

3.2.1.3 Área física específica aos empregados CAIXA, destinada às atividades de acompanhamento e auditagem da telecobrança, contendo mobiliário e equipamentos com as mesmas características daqueles utilizados pelos coordenadores ou gerentes da operação, cujos custos serão de responsabilidade da CONTRATADA;

3.2.1.3.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente restrito para uso exclusivo por representantes da CAIXA, com área mínima de 7 (sete) m² por estação de trabalho, contíguo à área da operação, inclusive com contato visual, contendo, para cada grupo de 150 (cento e cinquenta) posições de atendimento (PA):

3.2.1.3.1.1 1 (uma) sala com 3 (três) estações de trabalho administrativas, 2 (duas) estações de trabalho para suporte técnico e 1 (uma) mesa de reunião;

3.2.1.3.1.2 A sala deverá ter uma única porta de acesso.

3.3 INFRAESTRUTURA DE RECURSOS HUMANOS

3.3.1 Será de responsabilidade da CONTRATADA o recrutamento e seleção dos recursos humanos envolvidos na prestação dos serviços, os quais deverão contemplar no mínimo os cargos abaixo especificados com as seguintes qualificações mínimas:

3.3.1.1 Operador Cobrador:

3.3.1.1.1 Grau de escolaridade mínima: nível médio completo;

3.3.1.1.2 Conhecimento básico de informática;

3.3.1.1.3 Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;

3.3.1.1.4 Capacidade de argumentação e convencimento;

3.3.1.1.5 Comportamento ético.

3.3.1.2 Supervisor de Operação:

3.3.1.2.1 Grau de escolaridade mínima: nível superior completo ou cursando – previsão de término de até 2 anos;

3.3.1.2.2 Experiência mínima comprovada de 1 ano na atividade de telecobrança;

3.3.1.2.3 Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;

3.3.1.2.4 Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;

3.3.1.2.5 Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;

3.3.1.2.6 Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;

3.3.1.2.7 Técnicas de gestão de pessoas;

3.3.1.2.8 Domínio dos sistemas/aplicativos de atendimento;

3.3.1.2.9 Comportamento ético;

3.3.1.2.10 Conhecimento de legislação voltada à atividade de telecobrança, defesa do consumidor e atendimento;

3.3.1.2.11 As atividades mínimas desempenhadas na supervisão da operação englobam:

3.3.1.2.11.1 Gerenciamento da escala de trabalho;

3.3.1.2.11.2 Monitoramento do atendimento em tempo real;

3.3.1.2.11.3 Esclarecimento de dúvidas dos operadores;

3.3.1.2.11.4 Identificação das necessidades de treinamento;

3.3.1.2.11.5 Acompanhamento da *performance* dos operadores e a qualidade do atendimento;

3.3.1.2.11.6 Fornecimento de *feedback* aos operadores;

3.3.1.2.11.7 Gerenciamento do clima organizacional da equipe;

3.3.1.2.11.8 Proposição de melhorias nos processos de atendimento.

3.3.1.3 Coordenador de Operação:

3.3.1.3.1 Grau de escolaridade mínima: nível superior completo

3.3.1.3.2 Experiência mínima comprovada de 1 ano como supervisor de operação de telecobrança;

3.3.1.3.3 Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;

3.3.1.3.4 Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;

3.3.1.3.5 Conhecimento de técnicas de gerenciamento de telecobrança;

3.3.1.3.6 Conhecimento técnico de métricas de telecobrança;

3.3.1.3.7 Técnicas de gestão de pessoas;

3.3.1.3.8 Habilidade para gerenciar e administrar conflitos;

3.3.1.3.9 Domínio dos sistemas e aplicativos de atendimento disponibilizados pela CAIXA;

3.3.1.3.10 Comportamento ético;

3.3.1.3.11 Conhecimento de legislação voltada à atividade de telecobrança, defesa do consumidor e atendimento.

3.3.1.3.12 As atividades mínimas desempenhadas na coordenação da operação englobam:

3.3.1.3.12.1 Acompanhamento e análise dos indicadores de *performance* da operação;

3.3.1.3.12.2 Execução do planejamento da operação;

3.3.1.3.12.3 Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;

3.3.1.3.12.4 Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;

3.3.1.3.12.5 Acompanhamento das ocorrências de atendimento.

3.3.1.4 Gerente de Operação:

3.3.1.4.1 Grau de escolaridade mínima: nível superior completo;

3.3.1.4.2 Experiência mínima comprovada de 1 ano em gestão de operações de porte igual ou superior ao que será contratado;

3.3.1.4.3 Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;

3.3.1.4.4 Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita;

3.3.1.4.5 Amplo conhecimento de técnicas gerenciais específicas de telecobrança;

3.3.1.4.6 Conhecimento técnico de métricas de telecobrança;

3.3.1.4.7 Experiência na área de gestão;

3.3.1.4.8 Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;

3.3.1.4.9 Liderança;

3.3.1.4.10 Habilidade de negociação e administração de conflitos;

3.3.1.4.11 Comportamento ético;

3.3.1.4.12 Conhecimento de legislação voltada à atividade de telecobrança, defesa do consumidor e atendimento.

3.3.1.4.13 As atividades mínimas desempenhadas na gestão da operação englobam:

3.3.1.4.13.1 Gestão dos serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos clientes, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela CAIXA;

3.3.1.4.13.2 Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;

3.3.1.4.13.3 Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;

3.3.1.4.13.4 Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pela CAIXA;

3.3.1.4.13.5 Administração de situações de conflito.

3.3.2 Em caso de insatisfação na prestação dos serviços por parte dos operadores, supervisores, coordenadores e gerentes, a CAIXA, a seu critério, poderá solicitar a substituição do(s) empregado(s), sem qualquer ônus ou prejuízo à CAIXA, por ofício ou comunicação eletrônica.

3.3.3 A CAIXA, a qualquer tempo, poderá demandar operadores com capacitação diferenciada para atuação em nichos específicos, como por exemplo, Pessoa Jurídica, os quais deverão receber treinamento adequado.

3.4 INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA COM *SOFTWARES*, *HARDWARES* E APLICATIVOS LICENCIADOS

3.4.1 A CONTRATADA deverá manter infraestrutura de hardware, software, rede, circuitos de comunicação e demais recursos para a execução dos serviços objeto desse contrato de forma a garantir os serviços ininterruptamente.

3.4.2 Manter infraestrutura de contingência para atender à recuperação de falhas, com equipamentos e circuitos redundantes, de forma a evitar interrupção/paralisação dos serviços.

3.4.3 A redundância deverá ser comprovada por auditoria a ser realizada pela CAIXA a qualquer momento.

3.4.4 A infraestrutura de tecnologia, *software*, *hardware* e aplicativos necessários para a realização da telecobrança deverá contemplar no mínimo os seguintes itens:

3.4.4.1 rede / cabeamento no local das operações;

3.4.4.2 rede interna de transmissão de dados e telefonia;

3.4.4.3 linhas de comunicação para voz e dados;

3.4.4.4 circuitos para interligação das redes;

3.4.4.5 distribuidor automático de chamadas – DAC;

3.4.4.6 unidade de resposta audível – URA;

3.4.4.7 unidade de resposta audível – URA reversa;

3.4.4.8 unidade de resposta audível – URA interativa;

3.4.4.9 plataforma para gravação e armazenamento de 100% das ligações realizadas;

3.4.4.9.1 o sistema de gravação das chamadas deve comportar arquivo por no mínimo 05 (cinco) anos, bem como deve viabilizar atendimento às solicitações da CAIXA, com a disponibilização da(s) gravação(ões) no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas;

3.4.4.10 plataforma de discagem automática (*Predictive dialer*), no mínimo similar ao discador Aspect/Altitude, ou que atenda às especificações abaixo:

3.4.4.10.1 Discador Automático

3.4.4.10.1.1 três módulos de discagem automática: Preditiva, *Preview e Power*, podendo ser configurado por campanha;

3.4.4.10.1.2 para cada contato de um *mailing* deve existir a possibilidade de configurar até 15 telefones;

3.4.4.10.1.3 módulo de higienização telefônica dos *mailings* das campanhas;

3.4.4.10.1.4 configuração de regras de discagem por tipo de qualificação telefônica;

3.4.4.10.1.5 possibilidade de configurar "*do not call list*" por campanha;

3.4.4.10.1.6 definir horário de discagem por telefone do *mailing*;

3.4.4.10.1.7 no caso do discador preditivo, ter a possibilidade de especificar a taxa de abandono por campanha – o algoritmo deve gerenciar o seu passo através da taxa de abandono;

3.4.4.10.1.8 deverá ter a facilidade de detecção de fax e secretária eletrônica em no máximo 3,5 (três vírgula cinco) segundos;

3.4.4.10.1.8.1 esta facilidade deve estar disponível para os 3 (três) algoritmos de discagem (preditivo, progressivo e *preview*);

3.4.4.10.1.8.2 a interface de configuração das campanhas deve permitir ativar esta funcionalidade por telefone do contato do *mailing*;

3.4.4.10.1.9 permitir que uma campanha possa ter diversos comportamentos de discagem, por exemplo: discar uma chamada para cada número do contato, tentar cada número a exaurir os números de tentativas planejado etc;

3.4.4.10.1.10 o *mailing* do discador deve ser em banco de dados relacional, com o esquema do banco liberado;

3.4.4.10.1.11 deve existir a possibilidade de aplicar *on line* filtros que reduzam ou direcionem os próximos contatos a serem discados em campanha que já está ativa;

3.4.4.10.1.12 permitir indexar informações pertinentes a cada campanha no banco de dados de gravações, permitindo que sejam recuperadas as gravações de acordo com a característica da campanha;

3.4.4.10.1.13 permitir definir fuso-horário para cada estado da federação, sendo que o discador deve respeitar estes horários no momento da discagem;

3.4.4.10.1.14 permitir a programação de horário de ativação e encerramento das campanhas por dia da semana;

3.4.4.10.1.15 permitir a importação do *mailing* para o banco de dados via interface gráfica e *WEB* ou acessando diretamente o banco de dados;

3.4.4.10.1.16 permitir associar um *script* de atendimento por campanha;

3.4.4.10.1.17 permitir a confecção de *scripts* de atendimento com respectivas telas para cada campanha;

3.4.4.10.1.17.1 o desenvolvimento do *script* deve ser de forma gráfica utilizando uma interface visual GUI (*Grafical User Interface*) que permita a confecção de *scripts* complexos de forma simplificada, por meio de passos lógicos distintos;

3.4.4.10.1.18 o gerenciamento das campanhas do discador deve ser através de uma interface *WEB*.

3.4.4.10.2 Receptivo Integrado ao Discador (*Blended*)

3.4.4.10.2.1 permitir a criação de grupos de atendimento com a possibilidade de configurar:

3.4.4.10.2.1.1 número de identificação da fila;

3.4.4.10.2.1.2 tempo de espera na fila para transbordar uma chamada para um outro grupo ou URA;

3.4.4.10.2.1.3 indicação de qual grupo transferir em caso de estouro do tempo;

3.4.4.10.2.1.4 indicação de qual grupo transferir em caso de fila fora de serviço;

3.4.4.10.2.1.5 possibilidade de transferir em caso de todos os agentes estarem ocupados (cliente não fica na fila);

3.4.4.10.2.1.6 definir nível de prioridade na fila;

3.4.4.10.2.1.7 configurar mensagem a ser veiculada quando cliente entra na fila;

3.4.4.10.2.1.8 configurar música de espera;

3.4.4.10.2.1.9 configurar mensagem que é veiculada enquanto o cliente estiver na fila;

3.4.4.10.2.1.10 permitir configurar um nível de ANS (Acordo de Nível de Serviço) em segundos a partir do qual deverá ser informado o supervisor na interface de gerência que o cliente está acima do valor configurado;

3.4.4.10.2.1.11 ter algoritmo de distribuição de chamada em *round-robin* (equalizando a quantidade de chamadas por operadores) ou prioridade por ordem de *login*;

3.4.4.10.2.2 permitir a configuração de *skill* diferenciado por operador;

3.4.4.10.2.3 permitir que números de acessos externos sejam direcionados para grupos de atendimento diferenciado com perfil de atendimento diferenciado;

3.4.4.10.2.4 permitir que os operadores possam atender simultaneamente mais de uma chamada receptiva ou ativa;

3.4.4.10.2.5 permitir que cada chamada receptiva tenha um *script* diferente associado;

3.4.4.10.2.6 permitir que a cada chamada receptiva possa ser associado um *mailing* em banco de dados relacional com o esquema do banco;

3.4.4.10.2.6.1 as informações contidas neste banco de dados irá permitir que a cada chamada receptiva seja apresentado na tela do operador os dados do contato, caso o telefone esteja cadastrado.

3.4.4.10.3 URA Receptiva

3.4.4.10.3.1 a solução de URA deverá prover a capacidade de elaborar a árvore de navegação da URA e respectiva aplicação de forma gráfica utilizando uma interface visual GUI (*Grafical User Interface*) que permita a confecção de *scripts* complexos de forma simplificada, por meio de passos lógicos distintos;

3.4.4.10.3.2 os *scripts* de URA devem ser associados com as campanhas de forma dinâmica e por meio de uma interface *WEB*;

3.4.4.10.3.3 ter um controle de versão dos *scripts* no sistema;

3.4.4.10.3.4 possibilitar a derivação para atendimento humano de acordo com a árvore de URA desenvolvida;

3.4.4.10.3.5 possibilitar o acesso aos bancos de dados distintos através de ODBC (*Open Database Connectivity*), a partir dos *scripts* de URA desenvolvidos;

3.4.4.10.3.6 possibilitar a configuração de acesso a *webservices*;

3.4.4.10.3.7 permitir detectar ANI (*Automatic Number Identification*) e DNIS (*Dialed Number Information Service*);

3.4.4.10.3.8 possuir caracterísitcas de multifunção e multiaplicação capazes de suportar e operar várias árvores de URA no mesmo canal de URA de forma simultânea;

3.4.4.10.3.9 suportar o uso de TTS (*Text to Speech*), em tempo real e em português, compatível com o padrão do mercado;

3.4.4.10.3.10 permitir a alteração, o desenvolvimento de *menus*, *submenus*, de novas árvores de navegação e testes, remotamente, em canais ou módulos isolados do ambiente de produção, antes da ativação e replicação das novas configurações aos outros canais e servidores;

3.4.4.10.3.11 permitir supervisão, monitoração, modificação da árvore de *menus*, modificação do horário de atendimento por meio de interface gráfica, sem a necessidade de desativar o canal, paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação das URA;

3.4.4.10.3.12 possuir a facilidade conhecida por "*cut-thru*", em que o cliente interrompa e escolha diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis;

3.4.4.10.3.13 suportar o uso de ASR (*Automatic Speech Recognition*), em tempo real e em português, compatível com o padrão de mercado;

3.4.4.10.3.14 todos os dados históricos das chamadas geradas e interações da URA devem ser armazenados em um banco de dados;

3.4.4.10.3.14.1 o banco de dados e o respectivo dicionário de dados devem estar disponíveis para acesso da empresa para geração de relatórios;

3.4.4.10.3.15 as campanhas de URA receptiva devem permitir a associação a um *mailing* armazenado e um banco de dados, permitindo a identificação do cliente;

3.4.4.10.3.16 a plataforma deve possuir a facilidade de criar campanhas, sem a necessidade de desenvolvimento de *script*, para veiculação em massa de mensagens pré-gravadas em arquivos **"mp3"** utilizando os canais de URA;

3.4.4.10.3.16.1 esta facilidade deve permitir a utilização de algoritmo preditivo ou *power* para realização de chamadas além da facilidade de detecção de secretária eletrônica;

3.4.4.10.3.17 viabilidade para atualização remota de *software*;

3.4.4.10.3.18 configuração da árvore de voz para as várias campanhas de URA;

3.4.4.10.3.19 reprodução de mensagem gravada;

3.4.4.10.3.20 reprodução de mensagem gravada com detecção DTMF (*Dual-Tone Multi-Frequency*);

3.4.4.10.3.21 reprodução de TTS (*Text-to-Speech*);

3.4.4.10.3.22 reprodução de TTS (*Text-to-Speech*) com detecção DTMF (*Dual-Tone Multi-Frequency*);

3.4.4.10.3.23 encaminhamento de chamada para atendimento manual;

3.4.4.10.3.24 desligamento da chamada;

3.4.4.10.3.25 acesso a banco de dados de uma campanha;

3.4.4.10.3.26 acesso a *webservices* para consulta de dados externos;

3.4.4.10.3.27 visualização em tempo real (*on line*) do funcionamento e desempenho, mostrando:

3.4.4.10.3.27.1 estado de cada porta/canal;

3.4.4.10.3.27.2 quantidade de ligações atendidas;

3.4.4.10.3.27.3 tempo total e média de atendimento;

3.4.4.10.3.27.4 tempo total e média de tempo de espera;

3.4.4.10.3.27.5 tempo total.

3.4.4.10.4 Gravação Digital

3.4.4.10.4.1 Permitir gravação do áudio no atendimento das chamadas considerando:

3.4.4.10.4.1.1 gravação total de uma campanha;

3.4.4.10.4.1.2 gravação total de um operador;

3.4.4.10.4.1.3 gravação sob demanda;

3.4.4.10.4.2 permitir a indexação das chamadas a partir de campos específicos de cada campanha;

3.4.4.10.4.3 permitir a pesquisa das gravações armazenadas através de interface *WEB*, permitindo o acesso e escuta da gravação, além da recuperação da mesma (*download*);

3.4.4.10.4.4 permitir a recuperação da gravação por meio de diversas informações como: data e hora da chamada, telefone de origem, operador que atendeu, campos específicos da campanha e permitir a combinação desses campos no momento da pesquisa para uma melhor assertividade na consulta;

3.4.4.10.4.5 nível de serviço de recuperação audível de 100% das gravações solicitadas;

3.4.4.10.4.6 permitir a recuperação da chamada gravada imediatamente após o encerramento da chamada, ou seja, que a gravação esteja disponível para recuperação de forma *on line*;

3.4.4.10.4.7 reter a gravação pelo período de 5 (cinco) anos com recuperação imediata (*on line*) pelo sistema de recuperação *web*;

3.4.4.10.4.8 permitir a criação de uma estrutura de espelhamento da área de armazenamento *on line* das gravações permitindo a guarda da mesma em outro ambiente que não o utilizado pela área *on line*;

3.4.4.10.4.9 as gravações deverão ser armazenadas no formato **"mp3"** e permitir serem escutadas em *player* comum existente no computador;

3.4.4.10.4.10 o gravador deverá utilizar tecnologia IP para gravação de áudio;

3.4.4.10.4.10.1 esta gravação deverá ser realizada de forma centralizada via *software* podendo ser instalado em *hardware* de mercado;

3.4.4.10.4.10.2 as gravações não podem ser gravadas ou armazenadas nos computadores dos operadores.

3.4.4.10.5 Relatórios integrados

3.4.4.10.5.1 Deverá ser fornecido *software* de geração de relatórios históricos em interface gráfica que apresente informações estatísticas sobre:

3.4.4.10.5.1.1 quantidade de PA logadas por dia;

3.4.4.10.5.1.2 penetração do *mailing*;

3.4.4.10.5.1.3 tempo médio de atendimento;

3.4.4.10.5.1.4 taxa de abandono para campanhas preditivas;

3.4.4.10.5.1.5 ciclos de discagem para a campanha;

3.4.4.10.5.1.6 chamadas atendidas e seus motivos;

3.4.4.10.5.1.7 chamadas não conectadas e seus motivos;

3.4.4.10.5.1.8 histórico de chamadas dos contatos;

3.4.4.10.5.1.9 qualificações e tempos por campanha;

3.4.4.10.5.1.10 níveis de serviço - ANS nas campanhas receptivas sendo apresentados por hora.

3.4.4.10.5.2 Relatório histórico de chamadas ativas: relatório que mostra o histórico de ligações (ativas) dos contatos para uma campanha em um determinado período, podendo ainda ser utilizado como filtro o telefone para onde foi feita a ligação;

3.4.4.10.5.3 Relatório histórico de chamadas receptivas: relatório que mostra o histórico de ligações (receptivas) dos contatos para uma campanha em um determinado período, podendo ainda ser utilizado como filtro o telefone de onde foi feita a ligação;

3.4.4.10.5.4 Relatório das qualificações e tempos por campanha: relatório que mostra dados consolidados, por campanha, das qualificações e tempos nos estados;

3.4.4.10.5.5 Relatório de chamadas receptivas - relatório das filas de chamadas receptivas, por hora, com os seguintes dados: total de chamadas entrantes, total de chamadas atendidas, total de chamadas desistentes, total de chamadas atendidas em até 10 segundos, total de chamadas desistentes até 10 segundos, nível de serviço calculado pelo total de chamadas entrantes dividido pelo total de chamadas atendidas em até 10 segundos mais o total de chamadas desistentes em até 10 segundos;

3.4.4.10.5.6 Relatório tempos de atendimento dia/hora: relatório que exibe totalizadores e média dos tempos das chamadas atendidas, não atendidas e avulsas, quebrando por campanha e visualizando por dia ou hora (de acordo com o filtro) durante um determinado período. Na solicitação deste relatório será selecionado o modo de visualização dia ou hora, um cliente, uma ou mais campanhas e o período de análise data e hora e data e hora final;

3.4.4.10.5.7 Relatório de Qualificações por Campanha dia/hora: relatório que exibe total de qualificações, total das qualificações selecionadas e o percentual das qualificações selecionadas em relação ao total quebrando por campanha e visualizando por dia ou hora (de acordo com o filtro) durante um determinado período. Na solicitação deste relatório será selecionado o modo de visualização dia ou hora, um cliente, uma ou mais campanhas e o período de análise data e hora inicial e data e hora final;

3.4.4.10.5.8 Relatório ligações receptivas última situação: relatório que exibe a última situação das ligações recebidas de um determinado telefone, durante um período para uma determinada fila. Na solicitação deste relatório será selecionada uma ou mais filas, o telefone que se quer pesquisar, uma ou mais qualificações, chamadas desligadas e o período dos bloqueios, data e hora inicial e data e hora final;

3.4.4.10.5.9 Exportar os relatórios em formato *Excel; txt; Access* e HTML;

3.4.4.10.5.10 A ferramenta de relatórios deverá permitir a utilização de ferramenta de terceiros para extração de relatórios;

3.4.4.10.5.11 Deverá ser concedido acesso para a CAIXA com perfil de auditoria à ferramenta de relatórios.

3.4.4.10.5.12 Os dados armazenados para extração de relatórios deverão estar armazenados em banco de dados relacional.

3.4.4.10.6 Suporte

3.4.4.10.6.1 Manter disponível central de atendimento por telefone, e-mail e/ou chat ou outro a ser comunicado pela CONTRATADA para abertura de chamados técnicos, inclusive suporte de primeiro nível, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano.

3.4.4.10.6.2 Manter disponível equipe técnica para resolução de problemas conforme sequência, termos e prazos abaixo:

3.4.4.10.6.2.1 Atendimento imediato do chamado feito diretamente pelo suporte de Nível 1;

3.4.4.10.6.2.2 Após 2 (duas) horas, caso não solucionado, o problema é escalado para o Nível 2;

3.4.4.10.6.2.3 Após 4 (quatro) horas, se ainda não solucionado, o problema é escalado para o Nível 3 (sem paralisação do atendimento pelo Nível 2);

3.4.4.10.6.3 Consultas técnicas à Equipe de Suporte para o fornecimento de informações, não relacionadas a falhas, devem ser respondidas em até 24 (vinte e quatro) horas.

3.4.4.10.6.4 O chamado aberto deve ter número de identificação único informado no momento da abertura, para possibilitar acompanhamento.

3.4.4.10.6.5 Todos os chamados devem ser documentados e arquivados durante a vigência do contrato.

3.4.4.10.6.6 Disponibilização de relatórios semanais e mensais que permitam o acompanhamento dos chamados.

3.4.4.10.6.7 O relatório deverá apresentar o número do chamado, descrição, data/hora de abertura e de fechamento, status (aberto, fechado e pendente), campo histórico (descrição de providências adotadas e/ou justificativa sobre a pendência).

3.4.4.10.6.8 Entende-se como "pendente" o chamado que não foi fechado dentro do prazo previsto no subitem 3.4.1.10.6.2.

3.4.4.10.6.9 A entrega do relatório deverá ocorrer na segunda-feira subsequente, com informações da semana anterior, no caso de relatório semanal, e no primeiro dia útil do mês subsequente, no caso de relatório mensal.

3.4.4.10.7 Requisitos Básicos de Gerenciamento

3.4.4.10.7.1 O sistema de gerenciamento centralizado deverá possuir acesso via rede WAN TCP/IP e interface gráfica de usuário;

3.4.4.10.7.2 Os recursos de gerência deverão permitir o gerenciamento de configuração, de falhas e alarmes, de *performance*, de controle e distribuição de versão de arquivos, de *log* de operações, de forma gráfica e em tempo real (sinalização no momento das ocorrências), devendo possibilitar também a intervenção do operador/administrador;

3.4.4.10.7.3 Deverá permitir a supervisão e o gerenciamento do sistema a partir de qualquer computador conectado à rede, evitando o deslocamento do usuário até o local;

3.4.4.10.7.4 Gerenciamento único de todas as camadas da solução URA, atendimento humano ativo e/ou receptivo e SMS em uma única interface.

3.4.4.10.8 Requisitos Básicos de SMS

3.4.4.10.8.1 Criação de campanhas de envio de SMS;

3.4.4.10.8.2 Gerenciamento de campanhas de envio de SMS;

3.4.4.10.8.2.1 Controle de lotes enviados;

3.4.4.10.8.2.2 Relatórios gerenciais;

3.4.4.10.8.3 Interface de atendimento ativo/receptivo de SMS.

3.4.4.10.9 Gerenciamento de falhas e alarmes

3.4.4.10.9.1 Deverá prover detecção das falhas (gravação, URA, discador etc) na plataforma, segmentando-as em vários níveis de risco;

3.4.4.10.9.2 Deverá prover sinalização de alarmes de modo visual, como envio imediato de SMS e email;

3.4.4.10.9.3 Deverão ser armazenados em uma base única de pesquisa, porém, devidamente segmentada por função e atividade;

3.4.4.10.9.4 Possibilitar a inclusão de novos alarmes para o sistema de monitoramento, por meio das interfaces gráficas da solução.

3.4.4.10.10 Interface *WEB* para os operadores

3.4.4.10.10.1 Os operadores deverão utilizar uma interface *WEB* para executar todas as funções de CTI;

3.4.4.10.10.2 Nesta interface *WEB* o operador poderá:

3.4.4.10.10.2.1 Encerrar chamadas;

3.4.4.10.10.2.2 Colocar o cliente em espera;

3.4.4.10.10.2.3 Transferir a chamada para supervisão, outro ramal ou número externo;

3.4.4.10.10.2.4 Fazer conferências;

3.4.4.10.10.2.5 Gerar chamada manual;

3.4.4.10.10.2.6 Qualificar a chamada, indicando, por exemplo, se o cliente sanou sua dúvida;

3.4.4.10.10.2.7 Solicitar pausa e qualificar a pausa para posterior emissão de relatório;

3.4.4.10.10.2.8 Agendar uma chamada para um telefone alternativo, no caso de uma ligação realizada pelo discador;

3.4.4.10.10.2.9 Visualizar dados do contato: telefone, nome, cidade, estado, tipo do cliente e outras informações pertinentes ao contato;

3.4.4.10.10.2.10 Fazer anotações a serem associadas ao contato.

3.4.4.10.11 Funcionalidades para a supervisão

3.4.4.10.11.1 A supervisão deverá utilizar uma interface onde deverá ser possível:

3.4.4.10.11.1.1 Encerrar chamada;

3.4.4.10.11.1.2 Colocar o cliente em espera;

3.4.4.10.11.1.3 Fazer conferência;

3.4.4.10.11.1.4 Gerar chamada manual;

3.4.4.10.11.1.5 Transferir a chamada para outro ramal ou número externo;

3.4.4.10.11.1.6 Realizar escuta *on line* das chamadas dos operadores;

3.4.4.10.11.1.7 Realizar *coaching* das chamadas dos operadores, possibilitando conversar com o operador sem que o cliente escute;

3.4.4.10.11.1.8 Acompanhar *on line*, por meio de uma interface visual, indicadores de atendimento.

3.4.4.10.11.1.9 Deverão estar disponíveis, no mínimo, os seguintes pontos:

3.4.4.10.11.1.9.1 Acompanhamento *on line* da evolução das campanhas, com visualização de indicadores da campanha, fila ou operador;

3.4.4.10.11.1.9.2 Visualizar de cada operador:

3.4.4.10.11.1.9.2.1 *Status* atual;

3.4.4.10.11.1.9.2.2 Tempo logado;

3.4.4.10.11.1.9.2.3 Tempo no *status* atual;

3.4.4.10.11.1.9.2.4 Tempo total de fala do agente (talk time);

3.4.4.10.11.1.9.2.5 Tempo médio de fala do agente (talk time);

3.4.4.10.11.1.9.2.6 Tempo total de espera de chamada (wait time);

3.4.4.10.11.1.9.2.7 Tempo médio de espera de chamada (wait time);

3.4.4.10.11.1.9.3 Tempo total de preparação do operador (wrap time) no caso de chamadas ativas;

3.4.4.10.11.1.9.4 Tempo médio de preparação do operador (wrap time);

3.4.4.10.11.1.9.5 Quantidade de chamadas atendidas;

3.4.4.10.11.1.9.6 Visualizar de cada campanha (chamadas ativas):

3.4.4.10.11.1.9.6.1 Resultados de telefonia (ocupado, não atende, etc.);

3.4.4.10.11.1.9.6.2 Resultado de qualificação das chamadas atendidas (pessoa errada, telefone errado etc);

3.4.4.10.11.1.9.6.3 Taxa de conexão;

3.4.4.10.11.1.9.6.4 Tamanho do *mailing*;

3.4.4.10.11.1.9.6.5 Taxa de penetração do *mailing*;

3.4.4.10.11.1.9.6.6 Número de chamadas realizadas;

3.4.4.10.11.1.9.6.7 Número de chamadas conectadas para os operadores;

3.4.4.10.11.1.9.6.8 Quantidade de operadores na campanha no status de ocupado, logado e livre.

3.4.4.10.11.1.9.7 Visualizar de cada campanha (chamadas receptivas):

3.4.4.10.11.1.9.7.1 Fila de espera;

3.4.4.10.11.1.9.7.2 Número do telefone dos clientes na fila;

3.4.4.10.11.1.9.7.3 Quantidade de chamadas transbordadas para outra fila;

3.4.4.10.11.1.9.7.4 Quantidade de chamadas abandonadas/desistentes na fila;

3.4.4.10.11.1.9.7.5 Taxa de abandono da chamada na fila;

3.4.4.10.11.1.9.7.6 Quantidade de operadores na campanha no status de ocupado, logado e livre.

3.4.4.11 sistema capaz de emitir relatórios gerenciais, gerados de forma dinâmica e com múltiplas possibilidades de composição de informações;

3.4.4.12 solução CTI – *Computer Telephone Integration* que integre ambiente de telefonia, sistema de cobrança e discador automático (*Predictive dialer*);

3.4.4.13 sistema e rotinas relacionadas à monitoração da qualidade dos serviços;

3.4.4.14 competência para reduzir riscos na adoção de novas tecnologias;

3.4.5 A solução tecnológica deverá prever a utilização de equipamento(s) do tipo PABX (*Private Automatic Branch Exchange*) / DAC possibilitando implementação completa de recursos CTI, contemplando no mínimo os itens abaixo relacionados:

3.4.5.1 sincronismo de voz e dados;

3.4.5.2 identificação do número telefônico acionado para direcionamento do atendimento para células ou supervisores;

3.4.5.3 reconhecimento do número telefônico do cliente, permitindo a sua identificação e registro de histórico de contatos com a CONTRATADA, apresentando os dados na tela do terminal do operador de forma automática.

3.4.6 Disponibilização, para cada Posição de Atendimento (PA), de microcomputadores e dispositivos com configuração adequada para suportar os *softwares* utilizados na prestação do serviço.

3.4.7 Fornecimento de *headfones* e acessórios compatíveis com os equipamentos de telefonia, de forma individual, para a totalidade dos operadores cobradores e demais usuários dos serviços de telefonia envolvidos na prestação do serviço.

3.4.7.1 Os *headfones* e acessórios deverão obedecer aos requisitos técnicos mínimos das Normas Técnicas da ABNT, possuir certificação da ANATEL, pertinência à NR 15 (Atividades Insalubres) e à NR 17 (Ergonomia), ambas do Ministério do Trabalho.

3.4.8 **FUNCIONALIDADES REQUERIDAS**

3.4.8.1 URA (*hardware*/*software*) – Atendimento Automático

3.4.8.1.1 reconhecer tanto pulso quanto tom;

3.4.8.1.2 possibilitar que o cliente não precise ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (*Cut Thru*);

3.4.8.1.3 possibilitar ao cliente acesso direto à operação desejada, sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores, porventura existentes;

3.4.8.1.4 permitir auto-serviço por parte do cliente, aproveitando as informações fornecidas mediante telefone e possibilitando a sua identificação pelo sistema, quando houver necessidade da interferência do operador;

3.4.8.1.5 desviar incondicionalmente para o operador as chamadas com estacionamento, por inoperância do cliente, no tempo máximo de 10" (dez segundos) na URA;

3.4.8.1.6 tempo de espera para atendimento pelo operador de, no máximo, 20'' (vinte segundos);

3.4.8.1.6.1 Em caso de não cumprimento do percentual diário de 80% (oitenta por cento) de chamadas atendidas em até 20 (vinte) segundos, a CONTRATADA fica sujeita às sanções previstas no Acordo de Nível da Prestação do Serviço (ANEXO III);

3.4.8.1.7 A CONTRATADA deverá realizar a gravação da fraseologia quando solicitada e conforme o pedido da CAIXA em até 2 (dois) dias úteis;

3.4.8.1.7.1 a gravação da fraseologia deverá ser submetida à CAIXA para avaliação e aprovação;

3.4.8.1.7.2 a CONTRATADA deverá implantar a fraseologia em 24h (vinte e quatro horas), a partir da aprovação pela CAIXA.

3.4.8.2 PABX/DAC (*hardware* e *software* gerenciador)

3.4.8.2.1 Possibilitar desvio do receptivo eletrônico para os operadores, com integração à solução de *software* de atendimento, permitindo ao operador recuperar as informações já fornecidas pelo cliente durante o atendimento eletrônico, bem como identificar as opções por aquele acessadas (*screen pop*).

3.4.8.2.2 Possibilitar ao operador retornar a chamada à URA.

3.4.8.2.3 Suportar funções CTI.

3.4.8.2.4 Permitir configurar um número máximo de ligações em espera pelo PABX/DAC.

3.4.8.2.5 Utilizar mensagem de espera em fila, fornecida pela CAIXA, em formato **"mp3"** (música/mensagem institucional).

3.4.8.3 *Software* para Atendimento Assistido.

3.4.8.3.1 Permitir transferência da ligação do cliente, do operador para a URA e vice-versa.

3.4.8.3.2 Possibilitar a criação de *scripts* de atendimento para uso do operador.

3.4.8.3.3 Disponibilizar funções CTI.

3.4.8.3.4 Possibilitar a emissão de boleto ou código de barras para fornecimento ou remessa ao cliente.

3.4.9 O *software* de suporte à telecobrança deverá dispor, no mínimo, das seguintes funcionalidades:

3.4.9.1 telecobrança por operador humano, SMS, URA reversa, URA interativa, via eletrônica e fax;

3.4.9.2 localização de clientes e melhoria da qualidade das informações da base de dados encaminhada pela CAIXA;

3.4.9.3 retorno das informações de localizações e melhorias na qualidade da base de dados encaminhada pela CAIXA;

3.4.9.4 agendamento automático, com conseqüente controle;

3.4.9.5 reagendamento automático em caso de não contato motivado por telefone ocupado, ligação não completada, dentre outros motivos;

3.4.9.6 identificação do melhor horário para contatar o cliente;

3.4.9.7 discagem com regras, obedecendo ao fuso horário, DDD e feriados locais e regionais;

3.4.9.8 identificação de clientes contumazes no pagamento em atraso, com respectivas faixas de tempo de atraso;

3.4.9.9 processo automático de envio, recepção de interfaces e controle das atividades realizadas pelos operadores cobradores;

3.4.9.10 disponibilização de relatórios dinâmicos demonstrativos do nível dos serviços prestados pela CONTRATADA;

3.4.9.11 disponibilização de relatórios gerenciais;

3.4.9.12 telefonia receptiva por meio de ligação gratuita, oriundas de linhas fixas e móveis;

3.4.9.13 controle de tentativas de chamadas por padrões de discagem, efetuado de forma segmentada;

3.4.9.14 efetuar ligações de forma automática (*power*, preditivo e *preview*);

3.4.9.15 fornecer informações para gerenciamento do modelo;

3.4.9.16 utilização de recurso para identificação da forma de contato com o cliente - forma direta, eletrônica, fax, SMS, secretária eletrônica ou outros, indicando inclusive se houve agendamento ou indicação de data para pagamento por parte do cliente;

3.4.9.17 histórico de cobranças ao cliente e/ou agendamentos efetuados;

3.4.9.18 sistema de gravação de chamadas, que possibilite o armazenamento das gravações por até 05 (cinco) anos e fornecimento à CAIXA, caso solicitado, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

4 CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 O serviço será prestado em ambiente externo à CAIXA, ou seja, em ambiente da CONTRATADA.

4.2 O serviço de telecobrança deverá ser realizado de segunda a sexta-feira no horário de 8 (oito) às 21h (vinte e uma horas) e aos sábados no horário de 10 (dez) as 16h (dezesseis horas), exceto domingos e feriados nacionais.

4.3 O serviço de atendimento receptivo deverá funcionar no período mínimo de 13h (treze horas) por dia, compreendido entre 8 (oito) e 21h (vinte e uma horas), e aos sábados no horário de 10 (dez) as 16h (dezesseis horas), exceto domingos e feriados nacionais.

4.4 A cobrança será por telefone e realizada por operador humano capacitado, conforme segue:

4.4.1 rotinas operacionais;

4.4.2 atualização de dados cadastrais necessários à localização dos clientes;

4.4.3 a CONTRATADA poderá, mediante solicitação do cliente, emitir boletos de pagamento com código de barras e encaminhá-lo via eletrônica, fax, SMS (representação numérica do código de barras) ou carta;

4.4.3.1 Os boletos emitidos deverão ter a CAIXA como CEDENTE, e poderão ser pagos nos canais disponíveis aos clientes CAIXA – Internet, rede de agências, autoatendimento, CAIXA Aqui, Unidades Lotéricas e rede bancária;

4.4.4 O registro das promessas de pagamento é uma obrigação da CONTRATADA, e poderá ser realizado em ferramenta disponibilizada pela CAIXA;

4.4.5 envio de SMS para todos os clientes com número de celular identificado, conforme estratégia, perfil de cliente/operação/comportamento de pagamento;

4.4.6 cobrança via chat, correspondência, URA com identificação anterior ou qualquer outro meio disponível/possível de cobrança;

4.4.7 rotina para retorno de informações à CAIXA;

4.4.8 suporte ao desempenho das estratégias de cobrança definidas pela CAIXA;

4.4.9 capacidade para realizar a cobrança diária de, no mínimo, 400 contatos/dia por posição de atendimento (PA), além de manter o nível de disponibilidade diária no atendimento receptivo;

4.4.10 emissão de relatórios, diários e mensais, disponíveis de forma *on line*, possibilitando a impressão ou geração de imagem, para:

4.4.10.1 controle da *performance*;

4.4.10.2 remuneração dos serviços prestados, com periodicidade mensal;

4.4.10.3 auditagem realizada pela CAIXA, de acordo com a necessidade.

4.4.11 alteração das estratégias de telecobrança, quando solicitado pela CAIXA, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da data do recebimento da solicitação, sem prejudicar a produtividade dos operadores cobradores.

4.4.12 assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus empregados, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus empregados cheguem aos seus locais de trabalho;

4.5 CONTROLES GERENCIAIS

4.5.1 Apresentar relatórios de controles gerenciais, diariamente, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

4.5.1.1 do histórico dos contatos com cada cliente;

4.5.1.2 gerenciais por operador, por equipe e por carteira;

4.5.1.3 dos acessos por operador, supervisor, coordenador e gerente;

4.5.1.4 por CPF/CNPJ, nome e/ou por produto;

4.5.1.5 de acompanhamento de metas;

4.5.1.6 de faturamento;

4.5.1.7 do estoque de contratos.

4.5.2 Os relatórios de gerenciamento deverão ser apresentados *on line*, possibilitando a impressão ou geração de imagem, conforme definição da CAIXA.

4.5.2.1 A CONTRATADA deverá providenciar o cadastro de empregados CAIXA para acesso ao sistema de gerenciamento com perfil de auditoria.

4.6 CONTROLES OPERACIONAIS

4.6.1 Apresentar relatórios de controles operacionais, diariamente, conforme abaixo:

4.6.1.1 de ligações ativas e receptivas;

4.6.1.2 de atendimentos realizados de forma eletrônica e assistida;

4.6.1.3 tempo médio de atendimento assistido;

4.6.1.4 tempo médio de retenção da ligação;

4.6.1.5 tempo médio de espera ao derivar para o atendimento assistido;

4.6.1.6 identificação da Hora de Maior Movimento – HMM;

4.6.1.7 fator de concentração de chamadas na HMM;

4.6.1.8 ações de cobrança por agendamento com o cliente;

4.6.1.9 contatos efetivos com o cliente (CPC);

4.6.1.10 dos motivos do não pagamento;

4.6.1.11 contratos sem cobrança, com ligações abandonadas e com ligações não concluídas, por período, conforme categorias abaixo:

a) cliente não disponível;

b) telefone errado;

c) telefone ocupado;

d) ligação atendida por secretária eletrônica/fax;

e) telefone não atende;

f) cliente falecido.

4.6.1.12 demonstrativo dos níveis atingidos para os indicadores do Acordo de Nível da Prestação do Serviço (ANEXO III).

4.7 CONTROLE DAS COBRANÇAS

4.7.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios de controle das cobranças, diariamente, conforme descrito abaixo:

4.7.1.1 informações relativas a 100% (cem por cento) dos contratos disponibilizados para cobrança;

4.7.1.1.1 informações relativas aos clientes contatados, informando, inclusive, o telefone do contato realizado;

4.7.1.1.2 informações relativas aos clientes não contatados, informando, inclusive, o motivo de o cliente não ter sido contatado;

4.7.1.1.3 informações relativas aos clientes não incluídos no discador, informando, inclusive, o motivo de o cliente não ter sido acionado;

4.7.1.1.4 informações relativas aos clientes/contratos não enviados para cobrança, informando o motivo da não inclusão na base a ser trabalhada;

4.7.1.2 do abandono das ligações;

4.7.1.3 comportamento e outras perspectivas da cobrança.

4.8 INFORMAÇÕES

4.8.1 A CONTRATADA deverá providenciar o gerenciamento das informações na forma de Relatórios Gerenciais e Operacionais à CAIXA, já descritos nos subitens acima, no padrão e freqüência definidos pela CAIXA, com acesso remoto, no mínimo, como segue abaixo:

4.8.1.1 tais informações deverão estar acompanhadas de subsídios que possibilitem à CAIXA a interpretação dos dados e a adoção de providências de rotina, correção, prevenção e administração da cobrança;

4.8.1.2 as especificações desses relatórios serão disponibilizadas durante o período de adaptação da CONTRATADA para a prestação do serviço, podendo ser complementados, alterados, substituídos ao longo da vigência do contrato;

4.8.1.3 As informações que serão utilizados para troca de informações entre a CONTRATADA e a CAIXA seguirão os leiautes definidos no Acordo de Nível da Prestação do Serviço.

4.8.1.4 Os custos relativos à adaptação de leiaute dos relatórios deverão ser suportados pela CONTRATADA, não havendo ônus para a CAIXA;

4.9 ROTINAS DE PROCESSAMENTO

4.9.1 A CONTRATADA deverá providenciar e se adaptar à rotina de processamento, como segue abaixo:

4.9.1.1 sistema de cobrança deverá ser processado em plataforma que suporte os volumes disponibilizados pela CAIXA;

4.9.1.2 possuir rotinas de guarda e armazenamento de dados conforme periodicidade a ser negociada com a CAIXA;

4.9.1.3 possuir cliente para recepção/transmissão de arquivos entre as duas empresas, conforme item 6 deste Termo;

4.9.1.4 ambiente para parametrizações e gerenciamento de filas de telecobrança de acordo com as estratégias definidas pela CAIXA;

4.9.1.5 ambiente para elaboração de relatórios gerenciais e operacionais;

4.9.1.6 processos automáticos e integrados, sistematicamente, de localização e/ou tratamento das bases cadastrais;

4.9.1.7 módulo cadastral dos dados dos clientes e/ou contratos;

4.9.1.8 agrupamento de dívidas e de outros contratos do mesmo cliente/devedor;

4.9.1.9 emissão de boletos bancários no padrão definido pela CAIXA e encaminhamento via eletrônica, fax, SMS ou carta ao cliente, quando este solicitar;

4.9.1.9.1 Os boletos emitidos deverão ter a CAIXA como CEDENTE, e poderão ser pagos nos canais disponíveis aos clientes CAIXA – Internet, rede de agências, autoatendimento, CAIXA Aqui, Unidades Lotéricas e rede bancária;

4.9.1.10 integração com um ambiente de discagem automática (*Predictive Dialer*);

4.9.1.11 integração do *software* de gestão com solução CTI (Anexo IV – Glossário);

4.9.1.12 gravação de todas as ligações dos atendimentos ativo e receptivo;

4.9.1.13 envio de correspondência, em meio eletrônico ou papel, em padrão a ser validado pela CAIXA;

4.9.1.14 para suportar o adequado gerenciamento das atividades, a CONTRATADA deverá dispor de rotina de tratamento de documentos, com registro de entrada e saída, via workflow de cobrança.

4.9.2 O sistema de cobrança deverá possibilitar a geração de arquivos contendo todos os clientes que foram contatados, não contatados, não incluídos no discador, não carregados na base e excluídos em qualquer fase do processo, com os respectivos tipos de acionamentos (ex.: pagamento efetuado; clientes não localizados; cliente não acionado; entre outros) e as atualizações cadastrais tais como: dados pessoais, residenciais e comerciais, telefones fixos e móveis, os quais serão devolvidos à CAIXA, por intermédio de leiautes que serão definidos na implantação do projeto.

4.10 ATENDIMENTO A CLIENTES

4.10.1 O atendimento telefônico receptivo será prestado aos clientes que contatarem por meio de discagem gratuita (prefixo 0800) nas pequenas localidades e discagem com custo (prefixo 4000) nos grandes centros urbanos que possuam infraestrutura para tal.

4.10.1.1 Os números de prefixo 0800 e 4000 serão contratados às expensas da CONTRATADA.

4.10.1.2 Os números de prefixo 0800 e 4000 devem ser compatíveis com o recebimento de qualquer chamada nacional de telefone fixo ou móvel e, ambos deverão ter configuração para desvio automático em caso de inoperância da Central.

4.10.1.3 Os números 0800 e 4000 poderão ser divulgados pela CAIXA.

4.10.2 Em caso de finalização da vigência do contrato e/ou rescisão contratual, e em sendo possível pela legislação da ANATEL a cessão/transferência ("portabilidade") numérica, a CONTRATADA cederá à CAIXA os números de prefixo 0800 e 4000 utilizados neste contrato, sem qualquer ônus quanto à cessão/transferência.

4.10.3 A CONTRATADA deverá providenciar o melhor atendimento aos clientes, no mínimo, como segue abaixo:

4.10.3.1 os roteiros de atendimento (*scripts*) e suas alterações deverão ser apresentados pela CONTRATADA para homologação pela CAIXA;

4.10.3.2 a construção dos roteiros (*scripts*) deve permitir a sua segmentação por produto, cliente ou região;

4.10.3.3 os roteiros (*scripts*) devem estar disponíveis *online* aos operadores cobradores;

4.10.3.4 estar disponível para a prestação do serviço conforme horários estabelecidos no item 4 deste documento;

4.10.3.5 para os atendimentos ativo e receptivo, a CONTRATADA deverá assegurar aos operadores informações gerais sobre os produtos e procedimentos necessários ao relacionamento com os clientes, como: alterações cadastrais, informações e orientações sobre pagamentos de contratos em processo de cobrança;

4.10.3.6 todos os contatos devem ser gravados e armazenados em arquivo digital e mantidas cópias de segurança, possibilitando a sua recuperação tempestiva por meio de recursos CTI;

4.10.3.6.1 os registros e gravações deverão ser guardados durante todo o período de vigência do contrato e, ao término deste, deverão ser repassados à CAIXA;

4.10.3.7 a CONTRATADA deverá fornecer dados e subsídios para defesa da CAIXA em ações judiciais em função da prestação do serviço.

4.11 DA MONITORAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

4.11.1 A CONTRATADA deverá providenciar solução que permita a visualização digital, de forma *online*, das seguintes informações relativas ao atendimento: gerenciamento da fila de telefonia, tempo de atendimento e estatísticas de atendimento, tanto de forma local quanto remota, no mínimo, como segue abaixo:

4.11.1.1 disponibilizar solução que permita a supervisão dos atendimentos realizados pelos operadores, possibilitando a monitoração de forma *online*, por meio de escuta direta;

4.11.1.2 gravar todos os atendimentos realizados pelo operador, possibilitando formas de recuperação das mensagens e disponibilização para a CAIXA;

4.11.1.3 registrar todos os atendimentos realizados pelo operador cobrador, a partir do contato inicial com o cliente até a conclusão do atendimento, contemplando todas as informações necessárias, tais como, data, horário, identificação do cliente e natureza do atendimento, de forma a possibilitar a geração de um histórico de relacionamento.

4.11.1.4 na monitoração do atendimento ao cliente deverão ser observadas as penalidades previstas na Escala Pedagógica, conforme item 2.2 do Acordo de Nível da Prestação do Serviço (ANEXO II).

4.11.1.5 A CONTRATADA deverá realizar pelo menos uma monitoria por semana de cada operador.

4.12 AUDITORIA

4.12.1 A CONTRATADA deverá prover os recursos para possibilitar as ações de auditoria, como segue abaixo:

4.12.1.1 facilitar o acesso, de forma irrestrita, por equipe de empregados da CAIXA para auditoria do serviço prestado, por meio das telas de gerenciamento, controles estatísticos do DAC e escuta direta;

4.12.1.2 auditoria remota.

5 VOLUMES PROJETADOS

5.1 A transmissão de arquivo da CAIXA para cada CONTRATADA terá em média 1 Gb (um Giga*byte*), podendo variar para mais ou para menos, segundo estratégia da CAIXA.

5.2 Esses dados serão tratados pelo sistema da CONTRATADA e, diariamente, ao final do expediente de cobrança, deverá ser extraído e transmitido à CAIXA o arquivo de retorno com o *status* de cada contato.

5.3 A CONTRATADA deverá possuir infraestrutura de TI (Tecnologia da Informação) necessária para tratar o volume de dados informados, contemplando *hardware* e *software* suficientes para processamento, *backup* e tempo de resposta, assegurando a telecobrança ativa de, no mínimo, 400 contatos telefônicos/dia por posição de atendimento (PA), além de manter o nível de disponibilidade diária no atendimento receptivo.

5.4 A CONTRATADA deverá carregar, diariamente, em seu sistema, todos os contratos que estiverem disponíveis para cobrança, de acordo com a regra de *follow*.

5.5 A CONTRATADA deverá realizar tentativas de contato com os clientes em pelo menos um giro completo por dia sobre a base disponível diária.

6 CONEXÃO DE DADOS ENTRE A CAIXA E A CONTRATADA

6.1 A CONTRATADA terá acesso, a critério da CAIXA, a sistemas que contemplem informações para a operacionalização da cobrança.

6.2 A empresa deverá manter, durante toda a vigência do contrato, acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA por meio de linha privativa de dados.

6.3 O acesso padrão para conexão de empresas com a Rede Caixa é o tunelamento VPN (*Virtual Private Network*) via *Internet*, conforme especificação abaixo:

6.3.1 VPN *site-to-site* via *Internet*, onde a conexão à *Internet* pela CONTRATADA é requisito mínimo para conexão.

6.4 túnel VPN sob o protocolo IPSEC.

6.5 criptografia 3DES-SHA, como mínima, sendo possível utilização de outras, caso necessário, desde que autorizado pela área de tecnologia da CAIXA.

6.5.1 Algoritmos de integridade SHA1 com 160 bits.

6.5.2 Algoritmos de criptografia 3DES.

6.5.3 A geração de chaves-mestras deve utilizar o Grupo *Diffie-Hellman* 2 (1.024 bits)

6.6 A conexão com a CAIXA dar-se-á inicialmente nos sítios de Brasília, Rio de Janeiro ou São Paulo, conforme a proximidade geográfica da CONTRATADA.

6.6.1 Essa conexão deverá obedecer aos padrões de desempenho e seguir todas as normas de segurança e de acesso definidas pela CAIXA.

6.7 Recomenda-se a ligação via duas operadoras de *Internet* distintas para cada empresa, viabilizando a operação com nível baixo de indisponibilidade do canal e, neste caso, a critério da CAIXA, será avaliada conexão de dois túneis VPN em sítios distintos.

6.8 Os custos decorrentes da conexão serão totalmente assumidos pela empresa CONTRATADA.

6.9 A CAIXA prestará as devidas orientações à CONTRATADA quanto à forma como se dará o acesso aos referidos sistemas (acesso e *download/upload* de arquivos), os quais terão interface *WEB*.

6.10 Durante a vigência do contrato, a CAIXA, a seu critério, poderá alterar o aplicativo de cobrança, bem como os sítios de conexão, sendo que as empresas serão informadas com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias para sua adequação.

7 ENVIO E RECEPÇÃO DOS ARQUIVOS (01 OUT 13)

7.1 A CAIXA disponibilizará o arquivo com as informações dos créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA.

7.2 A CONTRATADA capturará os arquivos mediante conexão dedicada.

7.3 A CONTRATADA deverá efetuar a recepção e transmissão de arquivos diariamente por intermédio do *software XFB.monitor*.

7.4 A CONTRATADA deverá efetuar a remessa de arquivos à CAIXA, contendo informações atualizadas de dados cadastrais relativos aos contratos.

7.5 Será efetuada a disponibilização de 01 (um) lote mensal composto pelos contratos repassados à telecobrança ao longo do mês comercial.

7.5.1 O lote mensal permanecerá em cobrança pela CONTRATADA pelo prazo definido pela CAIXA, prazo este definido como vigência do lote, observado o atraso de cada um dos contratos que compõe cada lote.

7.5.1.1 Portanto, cada contrato disponibilizado à CONTRATADA durante o mês comercial permanecerá em cobrança pelo prazo da vigência do lote, limitado ao prazo de sua recuperação ou à faixa de atraso (o que ocorrer primeiro), conforme régua de cobrança que será divulgada previamente à atuação da CONTRATADA.

7.6 Haverá *follows* distintos, conforme estratégia da CAIXA, que serão divulgados previamente à atuação da CONTRATADA e poderão ser alterados por interesse da CAIXA.

8 DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS CONTRATOS

8.1 São passíveis de disponibilização os contratos relativos a créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA, de acordo com as etapas e faixas de atraso previstas em régua de cobrança, verificando-se a variabilidade e peculiaridades da inadimplência.

8.1.1 A régua de cobrança poderá ser ajustada pela CAIXA a qualquer tempo, em função do comportamento da carteira, características do produto, perfil do cliente e outros aspectos relevantes com o objetivo de obter maior grau de eficiência possível para as ações de cobrança.

8.1.2 As datas de encaminhamento e o montante de operações de crédito enviado à CONTRATADA para a cobrança ficarão a critério exclusivo da CAIXA, nada podendo a CONTRATADA reclamar nesse sentido.

8.2 A distribuição será efetuada por meio da remessa de contratos, selecionados ao longo do mês comercial, cujo somatório constituirá o denominado “LOTE” relativo ao mês de seleção.

8.3 Da data do início da vigência do contrato até o encerramento do terceiro mês de atuação, as duas primeiras empresas contratadas receberão a carteira disponibilizada para cobrança de forma isonômica, em relação ao seu valor.

8.3.1 Em relação à distribuição isonômica, é observada a unidade de crédito distribuído, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independentemente do respectivo valor e, portanto, é previsível uma margem de erro na distribuição, decorrente dessa premissa.

8.3.2 Finalizado o terceiro mês de distribuição, será apurado, no mês subsequente, o resultado parcial e, com base no desempenho apresentado por cada empresa, poderá ser redefinida, à critério da CAIXA, uma nova proporção na participação das empresas sobre o percentual das operações distribuídas para cobrança a partir do mês seguinte e durante os 2 (dois) próximos meses, conforme fórmula a seguir:

$$\frac{\sum \text{Desempenho alcançado pela empresa nos últimos três meses}}{\sum \text{Desempenho das empresas nos últimos três meses}} \times 100$$

8.3.2.1 O cálculo do desempenho é realizado da seguinte forma: valor recebido no mês sobre valor final em cobrança no mês – o valor em cobrança é composto pelo valor distribuído no mês e o valor do estoque em cobrança que migrou de período(s) anterior(es).

8.3.2.2 Portanto, a avaliação para fins de redefinição da participação de cada empresa no volume da carteira a ser distribuída será feita trimestralmente, considerando os valores acumulados do último trimestre.

8.3.2.3 Por volume de carteira entende-se que serão considerados todos os contratos na avaliação de resultados e na redefinição dos novos percentuais de distribuição para cada Empresa.

8.3.3 A redefinição dos percentuais de distribuição, nos termos aqui descritos, permanecerá durante toda a vigência do contrato, a critério da CAIXA.

8.3.4 A alteração do percentual de participação na distribuição, baseado no desempenho apurado no último trimestre, será efetuada no último dia útil do mês de apuração.

8.3.5 Em caso de substituição de empresa, a nova empresa assumirá o percentual de participação da carteira da empresa que teve o contrato rescindido e fará jus às próximas redefinições de percentual de participação no volume de carteira conforme o desempenho apresentado.

8.4 O percentual de distribuição das operações também estará sujeito à oscilação em caso de rescisões contratuais durante o prazo de vigência do credenciamento, que impliquem redução do número de empresas contratadas, ou ainda em caso da CAIXA aumentar o número de empresas a serem contratadas concomitantemente.

8.5 A CAIXA se reserva o direito de não remeter para cobrança determinadas modalidades, carteiras, perfis de clientes e/ou contratos, conforme sua estratégia.

8.5.1 Caso a CAIXA retire da cobrança determinado contrato, este deixará de fazer parte do lote disponibilizado, a fim de evitar prejuízos para a empresa, não sendo computados como insucesso quando da mensuração do desempenho da CONTRATADA.

8.5.1.1 Os pagamentos registrados para o contrato durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança deverão ser computados na prestação de contas mensal sem prejuízos à CONTRATADA.

8.6 A rescisão antecipada do contrato firmado com a CONTRATADA ou o vencimento deste sem a renovação ensejará a devolução dos créditos à CAIXA, bem como de todo e qualquer documento relacionado aos créditos disponibilizados para cobrança.

8.7 No caso de ser constatada alguma irregularidade, tanto na prestação de serviços objeto do presente contrato quanto na documentação da CONTRATADA, a CAIXA se reserva o direito de suspender novas disponibilizações de contratos até a regularização da pendência, que, se não sanada tempestivamente, poderá acarretar a rescisão do contrato por parte da CAIXA.

9 RODÍZIO PARA CONTRATAÇÃO DAS EMPRESAS

9.1 Em caso de credenciamento de número de empresas maior do que o número inicialmente necessário conforme acima, será adotado o rodízio de empresas quando:

a) houver desistência em assinar contrato;
b) ocorrer o descredenciamento de empresa contratada por não cumprimento das metas estabelecidas no item 12;
c) o volume de contratos disponibilizados para a cobrança diária for superior à capacidade de atendimento suportada por PA, justificando a contratação de uma ou mais empresas.

10 REMUNERAÇÃO

10.1 A remuneração mensal será composta por 2 (dois) itens: Posição de Atendimento (PA) fixa e percentual variável sobre os recebimentos que excederem ao percentual definido para a parcela fixa.

10.1.1 Esta distribuição poderá variar da seguinte forma:

10.1.1.1 Posição de Atendimento (PA) fixa: mínimo de 40% (quarenta por cento) e máximo de 100% (cem por cento) da remuneração mensal;

10.1.1.2 Percentual variável: de 60% (sessenta por cento) a 0% (zero por cento), conforme desempenho e de forma que a remuneração base (aquela devida até o alcance da meta estipulada) não ultrapasse 100% do valor da Posição de Atendimento (PA) fixa.

10.2 O valor da Posição de Atendimento (PA) será de R$ 8.000,00 (oito mil reais).

10.3 É devida taxa de *performance* por desempenho verificado acima da meta estipulada.

10.4 Os percentuais a serem aplicados, tanto na composição do percentual fixo x variável, bem como para remuneração da parcela variável e da taxa de *performance*, constarão do Manual Operacional divulgado antes do início da operação.

11 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA EMPRESA CONTRATADA

11.1 Após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho da CONTRATADA para acompanhamento e controle, a qual será comunicada do resultado alcançado.

11.2 O mês de apuração do desempenho corresponde ao mês imediatamente posterior ao de encerramento da vigência do lote.

11.3 Será efetuada a disponibilização de 1 (um) lote mensal para a CONTRATADA, que será composto pelos contratos repassados para cobrança ao longo do mês comercial.

11.4 O lote mensal permanecerá em cobrança pelo prazo definido pela CAIXA, cuja divulgação será realizada antes do início da operação.

11.4.1 Este prazo poderá ser alterado a qualquer tempo a critério da CAIXA, com comunicação prévia de pelo menos 30 dias.

11.5 A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA a meta de desempenho que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços, para cada lote encerrado.

11.5.1 A meta em vigor poderá ser alterada a qualquer tempo por interesse da CAIXA.

11.5.1.1 Quando a nova meta definida pela CAIXA for inferior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com encerramento no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

11.5.1.2 Quando a nova meta definida pela CAIXA for superior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com início no mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

11.5.1.3 Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado o não cumprimento da meta, fica a critério da CAIXA a não prorrogação do contrato.

11.5.2 Os 3 (três) primeiros lotes fechados terão os resultados comunicados, mensalmente, à CONTRATADA, apenas para acompanhamento e controle.

11.5.2.1 O desempenho será apurado trimestralmente para fins de manutenção/rescisão contratual e será calculado pela média dos resultados mensais deste período.

11.5.2.2 Esta apuração será iniciada no segundo trimestre após o início da operação.

11.5.2.3 A cada evento de descumprimento de meta, apurado conforme acima descrito, será enviada NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA, acumulando no máximo 2 (duas) notificações por descumprimento de desempenho ao longo da vigência contratual total, incluindo eventuais prorrogações.

11.5.2.4 Havendo o terceiro descumprimento de meta na apuração trimestral, o contrato será rescindido unilateralmente, resguardado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

11.5.3 O cálculo do desempenho é realizado da seguinte forma: valor recebido no mês sobre valor final em cobrança no mês [o valor em cobrança é composto pelo valor distribuído no mês e o valor do estoque em cobrança que migrou de período(s) anterior(es)].

11.5.4 Os contratos que forem objeto de exclusão da cobrança, por interesse da CAIXA, não terão impacto na avaliação de desempenho.

11.6 Em decorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da CAIXA, esta poderá, a qualquer momento, suspender temporariamente o envio das notificações decorrentes da avaliação de desempenho.

11.6.1 Esta suspensão do envio de notificações também poderá ocorrer em caso de necessidade de reabrir ou de elaborar novo Edital de Credenciamento, pelo prazo que durar o processo de novas contratações.

12 METAS DE DESEMPENHO

12.1 As metas mínimas mensais serão apuradas com base nos seguintes indicadores:

12.1.1 Quantidade mínima de acionamentos diários:

12.1.1.1 Relação entre a quantidade de clientes contatados, por meio do canal ativo e o estoque de clientes CAIXA em cobrança pela CONTRATADA, no mês de referência.

12.1.1.2 Para mensuração deste indicador não serão considerados os contratos que não possam ser cobrados pela CONTRATADA, por deliberação da CAIXA e/ou cumprimento da política interna de cobrança, expressa por meio das réguas de cobrança.

12.1.2 Meta de reversão da inadimplência:

12.1.2.1 A meta será apurada pela relação entre o montante dos valores recebidos pela CAIXA no mês sobre o valor em cobrança no mês.

12.1.2.2 Metas estabelecidas para os dois primeiros meses de atuação da empresa:
a) Comercial: 60%
b) Habitacional: 77%

12.1.2.2.1 A partir do 3º (terceiro) mês a meta será única de 80% para ambas as carteiras.

12.1.2.3 O montante dos valores disponibilizados para cobrança é constituído do estoque dos contratos cobrados e não regularizados no último dia útil do mês anterior, acrescidos dos novos contratos disponibilizados no mês de referência.

12.1.2.4 Para mensuração deste indicador não serão considerados os valores relativos aos contratos que não possam ser cobrados pela CONTRATADA por deliberação da CAIXA e/ou cumprimento da política interna de cobrança, expressa por meio das réguas de cobrança.

12.1.3 Qualidade do atendimento:

12.1.3.1 Os indicadores “Indisponibilidade diária no atendimento ativo e receptivo”; “Abandono da ligação no atendimento receptivo”; “Tempo médio de espera até o atendimento pelo operador”; “Tempo falando”; “Tempo produtivo da posição de atendimento”; “Número de promessas por contato com pessoa certa”; “Número de contatos com pessoa certa”; “Inoperância na Central de Atendimento/Contingência” e “Reclamações de clientes registradas junto à CAIXA e Órgãos Reguladores, por motivo de atendimento inadequado”, serão utilizados para a medição da qualidade do atendimento.

13 METAS PARA RECEBIMENTO DE TAXA DE *PERFORMANCE*

13.1 Cumprida a meta estabelecida pela CAIXA, haverá pagamento de taxa de *performance* sobre o valor relativo ao percentual que exceder à meta, conforme tabela de percentuais que será divulgada pela CAIXA antes do início da operação.

13.2 A empresa somente será bonificada se também cumprir todos os itens do Acordo de Nível da Prestação do Serviço (ANEXO II).

13.2.1 A taxa de *performance* em questão incidirá apenas nos casos de contratos cujos clientes efetivarem o pagamento dos débitos em cobrança no mês de referência.

13.2.2 Parte dos valores recebidos a título de taxa de *performance* deverão ser distribuídos aos operadores que atuaram na operação da CAIXA no período de apuração que deu origem à respectiva taxa de *performance*.

14 GESTÃO DA RÉGUA DE COBRANÇA

14.1 A CAIXA fornecerá previamente à atuação da CONTRATADA a régua de cobrança e regra de follow, as quais poderão ser alteradas a qualquer tempo, conforme estratégia CAIXA.

15 LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

15.1 Os serviços serão realizados integralmente em ambiente da CONTRATADA.

15.2 Quando necessário, a CONTRATADA deverá solicitar e indicar usuário(s) que realizará(ão) o acesso ao ambiente tecnológico da CAIXA, fornecendo toda a documentação necessária ao cadastro deste(s), bem como promover o preenchimento dos formulários definidos para tal acesso, constantes na norma interna da CAIXA.

15.2.1 A concessão do acesso solicitado será avaliada pela CAIXA.

16 CONDIÇÕES PARA INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

16.1 Para início da prestação do serviço, a CAIXA divulgará à CONTRATADA as metas e o manual operacional.

16.2 A CONTRATADA terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos **(link)**, contados da assinatura do contrato, para adaptar as condições tecnológicas (sistemas) de um site às especificações definidas no edital e seus anexos.

16.3 Após término do prazo descrito no subitem 15.2, a CAIXA efetuará vistoria nas instalações da CONTRATADA, ou seja, após 15 dias será realizada a vistoria no site.

16.3.1 As inadequações verificadas serão apontadas pela CAIXA em relatório próprio e entregue à CONTRATADA, que terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para corrigi-las, contados da data do recebimento do relatório.

17 SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA

17.1 A segurança física e lógica no ambiente da CONTRATADA é de sua responsabilidade e deverá ser de projeto, implementação e avaliação permanentes.

17.2 A CONTRATADA deverá avaliar e adotar, constantemente, as medidas necessárias para proteger as informações da CAIXA sob sua guarda nos quesitos de integridade, confidencialidade e disponibilidade.

17.2.1 Essas medidas deverão ser compatíveis e consoantes às melhores práticas de mercado contidas na norma ISO/IEC 27002, na sua versão atual.

17.3 É responsabilidade da CONTRATADA manter o nível de segurança exigido pela CAIXA.

17.4 As instalações físicas, equipamentos, rede interna, aplicações e quaisquer outros recursos necessários à prestação do serviço deverão atender exclusivamente ao objeto desta licitação, não sendo permitida sua utilização para outros fins sem a prévia e expressa autorização da CAIXA.

17.5 Dentro da instalação física segregada, as linhas de comunicação, cabos lógicos e os cabos de tensão devem ser subterrâneos, embutidos nas paredes ou organizados e acondicionados em estruturas próprias.

17.6 As instalações devem ser providas de refrigeração e umidade relativa adequadas ao ambiente computacional instalado, bem como piso de material antiestático.

17.7 Os equipamentos de conectividade, servidores e demais equipamentos considerados críticos devem estar localizados em salas com elevado nível de segurança, inclusive com controle de acesso físico por meio de cartões magnéticos ou *smart cards*, ou dispositivo superior.

17.8 É responsabilidade da CONTRATADA verificar se a rede elétrica suporta os equipamentos necessários para a prestação do serviço.

17.9 As instalações físicas devem ser providas de sistema que garanta o fornecimento ininterrupto de energia para os equipamentos, em caso de falha no fornecimento de energia pela concessionária de energia elétrica da região, de forma a atender aos requisitos de disponibilidade exigidos neste edital.

17.10 Todos os servidores e dispositivos de rede e de segurança devem estar configurados com recursos de redundância elétrica e tecnológica, em circuitos elétricos diferentes, e de sistema de discos rígidos, se for o caso.

17.11 Não será permitida a exportação ou transporte, para fora do ambiente segregado para a CAIXA, de quaisquer dados ou informações, sem prévia e expressa autorização da CAIXA.

17.12 Deve haver mecanismos de destruição ou fragmentação de documentos para destruir todos os documentos descartados com informações sigilosas (dados cadastrais do cliente, nº do contrato, valor da dívida).

17.13 A CONTRATADA deverá promover o treinamento, capacitação e atualização tecnológica dos técnicos responsáveis pela administração e gerenciamento dos equipamentos e sistemas envolvidos na prestação do serviço.

17.14 Os computadores e dispositivos deverão incluir na sua solução um método de sincronização de seus horários com a Hora Legal Brasileira (Fonte: Observatório Nacional).

17.15 A CONTRATADA deverá utilizar dispositivos de *software* e rotinas específicas que bloqueiem o uso de técnicas de acesso não autorizado e de intrusão aos sistemas.

17.16 O acesso ao ambiente segregado para atendimento ao contrato com a CAIXA deverá ser restrito aos empregados cadastrados para esse fim.

17.16.1 A entrada nesse ambiente deverá ser autorizada por *software* de segurança lógica.

17.16.1.1 Os acessos permitidos ou negados devem ser registrados e guardados durante toda a vigência do contrato.

17.16.2 O sistema de controle de acesso físico deve ser capaz de identificar, autorizar ou rejeitar o acesso de pessoas às instalações e às salas com elevado nível de segurança.

17.16.3 A CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança a fim de impedir acessos não autorizados por vias laterais, inferiores e superiores.

17.17 O sistema de gestão e controle de armazenamento da CONTRATADA deverá dispor de mecanismos que impeçam usuários de acessarem serviço, documento e/ou informações que não estejam associados e permitidos a seu perfil.

17.18 O ambiente operacional e tecnológico da CONTRATADA estará sujeito à auditoria pela CAIXA, a qualquer momento, nas instalações da CONTRATADA, com acesso irrestrito às informações relacionadas ao objeto contratado.

17.19 Controle de acesso

17.19.1 Todas as áreas de acesso controlado e restrito devem ser suportadas por sistemas e procedimentos de controle de acesso.

17.19.2 O funcionamento do sistema deve ser em regime 7x24x365;

17.19.3 A entrada de funcionários da CAIXA e empregados da CONTRATADA deverá ser permitida apenas por meio da utilização de cartões de identificação (crachás) que devem permanecer à vista durante todo o tempo em que permanecerem no ambiente do site;

17.19.3.1 Os crachás devem ser confeccionados em modelo compatível com a solução de controle de acesso adotada.

17.19.4 A entrada de visitantes deverá ser autorizada pelo representante da CONTRATADA responsável pela operação do CAIXA ou pessoa por ele delegada.

17.19.4.1 Visitantes não poderão acessar as áreas sem acompanhamento de responsável.

17.19.4.2 Os registros de entrada de visitantes devem conter imagem e dados.

17.19.5 O sistema deve liberar e registrar o respectivo acesso à área restrita e controlada conforme o perfil do usuário, preferencialmente limitando o acesso do mesmo ao horário específico de trabalho;

17.19.6 Todo acesso de visitante deve ser preferencialmente liberado através do sistema ou registrado em livro de registro;

17.19.7 A porta de acesso à Central de Atendimento deve ser do tipo estanque conforme NFPA 75;

17.19.8 O sistema de controle de acesso deve ser continuamente testado e monitorado através de procedimentos regulares e registrados;

17.19.9 Os equipamentos que compõem o sistema de controle de acesso, principalmente servidores, devem ser suportados pela infraestrutura de alta disponibilidade elétrica e de dados que atendem à Central de Atendimento, garantindo a confiabilidade do mesmo;

17.19.10 As mídias com dados do sistema de acesso devem receber o mesmo tratamento e proteção daquelas usadas no esquema de *backup*, inclusive com a obrigatoriedade de movimentação para site seguro;

17.19.11 Os dados do sistema de acesso devem estar disponíveis para verificação e auditoria a qualquer tempo;

17.19.12 As áreas deverão ter procedimentos que proíbam a alimentação em seu interior, uso de equipamentos potencialmente perigosos, e proibição de acesso com malas e bolsas.

17.20 Sistema de CFTV

17.20.1 A Central de Atendimento e outras áreas devem ser monitoradas por sistema de CFTV.

17.20.2 O funcionamento do sistema deve ser em regime 7x24x365;

17.20.3 Deve-se observar a existência de pontos cegos (não cobertos pelas câmeras), pois todo acesso ou atividades nos ambientes deve ser monitorada;

17.20.4 A sala de controle do sistema de CFTV deve apresentar controles de acesso do mesmo nível que a Central de Atendimento, sendo recomendado que o acesso a esta seja realizado única e exclusivamente pela equipe de segurança;

17.20.5 O NOC ou sala de operadores deve apresentar monitores que permitam verificar em tempo real o acesso às áreas de acesso restrito e controlado;

17.20.6 As áreas perimetrais devem também ser protegidas pelo sistema de CFTV;

17.20.7 O sistema de CFTV deve ser continuamente testado e monitorado através de procedimentos regulares e registrados;

17.20.8 Os equipamentos que compõem o sistema de CFTV, principalmente servidores, devem ser suportados pela infraestrutura de alta disponibilidade elétrica e de dados que atende à Central de Atendimento, garantindo a confiabilidade do mesmo;

17.20.9 As mídias com gravações devem receber o mesmo tratamento e proteção daquelas usadas no esquema de *backup*, inclusive com a obrigatoriedade de movimentação para site seguro;

17.20.10 Os dados do sistema CFTV devem estar disponíveis para verificação e auditoria a qualquer tempo.

17.21 Sistema de proteção contra incêndio

17.21.1 O ambiente deverá ser protegido por central de incêndio inteligente que monitore sensores de fumaça, sensores de detecção precoce, chaves de acionamento e de bloqueio acionando alarmes visuais e sonoros e em caso confirmado de incêndio a atuação de um gás agente supressor de fogo;

17.21.2 A central e seu Detector Precoce de Fumaça devem analisar amostras de ar identificando desvios de partículas de ar, e alertando quando ocorre uma variação compatível como uma provável causa de aquecimento, em um momento muito anterior a situação de incêndio;

17.21.3 O agente supressor deve ser um gás inerte como o HFC-227ea/ Heptafluoropropano;

17.21.4 Um laudo de manutenção mensal deverá ser emitido por empresa autorizada;

17.21.5 Todas as áreas de acesso restrito e controlado devem ser protegidas com o sistema de incêndio.

17.22 Sistemas de eletricidade e ar-condicionado

17.22.1 A rede elétrica que atende à Central de Atendimento e às demais áreas críticas devem ser totalmente independente de outras áreas corporativas, com seus próprios geradores e sua própria entrada em média tensão.

17.22.1.1 Deverá também atender no mínimo as normas NBR 5410, NBR 5419, IEEE 1100, IEEE-493, EIA/TIA-942, IEEE C 6241.1 e IEEE C 62.

17.22.2 Todo o sistema elétrico deve ser redundante, inclusive com a preocupação da existência de caminhos independentes das linhas de alimentação;

17.22.3 Todo o sistema elétrico que atende a operação deve ser documentado segundo as melhores práticas da engenharia, permitindo o entendimento claro da infraestrutura, facilitando o acesso e a manutenção do mesmo;

17.22.4 Toda a documentação de procedimentos de operação e manutenção deve ser constantemente atualizada;

17.22.5 Quadros e circuitos devem apresentar diagrame unifilar no local, e disjuntores e equipamentos devem ser corretamente identificados;

17.22.6 Os equipamentos redundantes como UPS e painéis de distribuição de energia devem ficar em salas distintas;

17.22.7 A entrada de energia deverá ser dotada de CTA (Comutador de Transferência Automática) para a transferência entre gerador e concessionária, aumentando a confiabilidade do sistema;

17.22.8 O sistema de ar-condicionado deve atender exclusivamente a carga das áreas críticas;

17.22.9 O sistema de ar-condicionado deve ser suportado por alimentação redundante, e sem pontos únicos de falha, permitindo que o sistema possua contingência mesmo durante as manutenções ou falhas do sistema elétrico;

17.22.10 Todo o sistema elétrico e de ar-condicionado deve ser suportado por um sistema supervisório, que habilite sensores em cada um dos componentes e disponibilize um *dashboard* unificado de monitoração.

17.22.10.1 Esta monitoração deve ser disponibilizada tanto para as equipes de operação de tecnologia (no modo supervisor apenas) quanto para os responsáveis pela administração destes sistemas (modo administrador).

17.23 Com relação aos arquivos de *backup* (cópias de segurança):

17.23.1 Devem ser geradas, no mínimo, duas cópias, sendo uma cópia para armazenamento no próprio prédio da CONTRATADA e a outra cópia para armazenamento em local distinto.

17.23.2 A política de *backup*, a ser estabelecida pela CAIXA, definirá a periodicidade e a metodologia utilizada para a realização e verificação do retorno do *backup* e será repassada à CONTRATADA na assinatura do contrato, sendo os custos suportados pela CONTRATADA;

17.23.3 A CAIXA indicará o período de retenção, que será de, no mínimo, o período de vigência do contrato;

17.23.4 Deverão estar protegidos por criptografia e controle de acesso;

17.23.5 Deverão ser guardados em locais específicos para este fim, com controle de acesso físico e protegidos contra fogo e umidade.

17.24 A CONTRATADA deverá configurar os sistemas operacionais de seus equipamentos utilizando os padrões de configuração de segurança que permitam autenticação dos usuários, registro de atividades, restrição de acesso às informações, conforme ISO/IEC 27002.

17.24.1 Todas as configurações realizadas em função da gerência de segurança devem ser documentadas e encaminhadas à CAIXA, quando solicitadas.

17.25 Deverão ser mantidos instalados apenas os serviços de rede e do sistema operacional que sejam necessários à prestação do serviço.

17.26 A CONTRATADA deverá adotar mecanismos e ferramentas para proteção das informações sob sua guarda, tais como *firewall*, detectores de intrusão, roteadores de borda, configurados conforme sugerido na ISO/IEC 27002.

17.27 Roteadores

17.27.1 Utilização de filtros nos roteadores de borda.

17.28 Firewall

17.28.1 Solução de *firewall* em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações em que sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA (*Extranet*);

17.28.1.1 Nesses pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados:

a) evidência de disponibilidade dos *firewall* de 99,99% (noventa e nove vírgula noventa e nove por cento) mensurados e demonstrados mensalmente;

b) distribuição de carga, em caso de falha de um dos componentes da solução de *firewall*, de forma a estabilizar no máximo de 80% (oitenta por cento) da carga máxima possível entre os componentes remanescentes;

c) disponibilizar equipamento dedicado de *firewall*;

d) relativo à configuração dos *firewall* deverá ser observado o princípio restritivo, em que todo o tráfego é bloqueado, à exceção daquele expressamente configurado como permitido;

e) manter documentação formal de todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de *firewall*;

f) geração de *log* administrativo do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado;

g) equipamento de serviço de *firewall* deverá ter somente a configuração mínima necessária, sendo desabilitados os recursos adicionais do sistema operacional que não sejam estritamente necessários ao seu funcionamento.

17.29 Antivírus

17.29.1 A CONTRATADA deverá garantir que todo dado transmitido à CAIXA esteja livre de vírus de computador.

17.29.2 Recursos de antivírus para proteção das informações administradas capaz, no mínimo, de detectar e remover vírus, cavalos de tróia, *worms* e ameaças correlatas em tempo real para correio eletrônico SMTP e tráfego FTP e HTTP.

17.29.3 A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CAIXA, evidências de que o ambiente de realização do serviço contratado possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações tratadas.

17.29.4 Os produtos gerados pela CONTRATADA deverão respeitar todos os padrões de segurança estabelecidos pela CAIXA.

17.30 Manutenções

17.30.1 A CONTRATADA deverá efetuar manutenções preventivas e/ou corretivas necessárias nos *softwares* e *hardwares* utilizados na operação, sendo que as manutenções de caráter corretivo deverão ser realizadas no prazo máximo de 6h (seis horas) corridas, a contar da identificação do problema, quando houver comprometimento na realização dos atendimentos aos clientes da CAIXA.

17.30.2 As manutenções preventivas deverão ser realizadas, preferencialmente, fora do horário de atendimento.

17.31 Plano de Continuidade de Negócios – PCN

17.31.1 Plano de Continuidade de Negócios é o documento que descreve as estratégias e os procedimentos a serem utilizados em caso de incidentes, visando mitigar os riscos de indisponibilidade dos processos de modo a permitir que a organização mantenha suas atividades críticas dentro dos critérios estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviços (ANS) definidos entre as partes em termos da disponibilidade dos serviços contratados.

17.31.2 Relatórios de Teste são os documentos elaborados após a realização de um teste que visa avaliar a efetividade dos PCN de modo a produzir os resultados quando forem colocados em prática.

17.31.3 O PCN da CONTRATADA deverá conter no mínimo:

17.31.3.1 O objetivo para o qual o PCN se aplica, isto é, qual a abrangência de sua aplicação em relação a interrupções devido a falhas provocadas por pessoas, sistemas, processos ou eventos externos que possam interromper ou afetar significativamente os serviços contratados;

17.31.3.2 Os processos ou serviços atendidos pelo PCN, contendo uma descrição resumida das principais atividades desenvolvidas em casa processo/serviço;

17.31.3.3 Os responsáveis pela ativação dos PCN definindo quem deve acionar o plano e o momento ou situação em que eles serão ativados;

17.31.3.4 As estratégias adotadas para reduzir o impacto nos processos críticos afetados por incidentes que devido a falhas ou indisponibilidade de recursos corporativos (pessoas, processos, equipamentos e sistemas) ou de terceiros que definem a forma pela qual serão mantidos os serviços nos níveis acordados diante de incidentes de qualquer natureza que impossibilite a prestação dos serviços contratados;

17.31.3.5 As premissas para seu funcionamento contemplam a descrição dos recursos necessários a sua operacionalização, tais como: equipamentos, infraestrutura predial e tecnológica e materiais de escritório de acordo com as estratégias de continuidade definidas no item 16.31.3.4;

17.31.3.6 A periodicidade em que os PCN devem ser testados e atualizados, sendo no mínimo semestral;

17.31.3.7 As condições para ativação do PCN, isto é, as circunstâncias em que as estratégias definidas no item 16.31.3.4 devem ser acionadas com a definição dos respectivos responsáveis pelo acionamento e coordenação das ações emergenciais;

17.31.3.8 Os procedimentos a serem adotados antes, durante e depois da ocorrência de um incidente que possa interromper a prestação dos serviços contratados, descritos de forma detalhada contendo pelo menos:

17.31.3.8.1 Lista numerada e seqüencial em ordem cronológica das ações onde estejam definidos os passos a serem seguidos para a execução das tarefas em caso de incidente.

17.31.3.8.2 Os recursos necessários para que o PCN esteja operacional quando da sua ativação em termos de equipamentos, infraestrutura predial e tecnológica, materiais de escritório, fluxo de comunicação, etc.

17.31.3.8.3 Fluxo de comunicação onde devem estar listadas as pessoas (nome e telefone – fixo e celular) que tenham interveniência nas ações, sejam elas pertencentes à CONTRATADA, à CAIXA ou qualquer outro interveniente (órgãos) públicos e imprensa, por exemplo).

17.31.3.9 A CONTRATADA deverá apresentar ao CAIXA, pelo menos um Plano de Continuidade de Negócio (PCN) de acordo com o item 16.31.3 deste Documento, em até 30 dias corridos contados a partir da assinatura do contrato. A partir deste prazo, o plano deve ser disponibilizado ao representante do CAIXA, sempre que for solicitado.

17.31.3.10 O PCN da CONTRATADA será avaliado pelo CAIXA, dentro do prazo máximo de 30 dias corridos, de acordo com a adequação dos itens obrigatórios descritos nos itens 16.31.3.1 a 16.31.3.8 deste Documento.

17.31.3.11 O CAIXA enviará a CONTRATADA um relatório de avaliação do PCN descrevendo os itens considerados em não conformidade contendo as recomendações de melhoria para cada um dos itens apontados.

17.31.3.12 A partir do recebimento do relatório, citado no item 16.31.3.11, a CONTRATADA terá mais 30 (trinta) dias corridos, para providenciar a readequação do PCN, conforme solicitação da CAIXA.

17.31.4 Os Relatórios de Testes da CONTRATADA devem conter no mínimo:

17.31.4.1 A identificação do teste que está sendo realizado, informando o nome do PCN testado, a estratégia adotada, a data de realização e a área responsável pelo teste.

17.31.4.2 O objetivo do teste em relação à abrangência (escopo) do teste.

17.31.4.3 A descrição dos principais fatos ocorridos durante o teste, preferencialmente na ordem em que ocorreram e a informação de hora de início e de fim do teste.

17.31.4.4 Os critérios para avaliação do Teste do PCN em termos do tempo máximo esperado para a retomada dos serviços a partir do acionamento do PCN e o desempenho mínimo esperado com a utilização dos recursos alternativos durante o período em que durar a contingência.

17.31.4.5 A descrição do Resultado do Teste considerando sua efetividade ao se comparar os critérios esperados definidos no item 16.31.4.4.

17.31.4.6 As medidas corretivas a serem adotadas para sanar os eventuais problemas observados durante o teste, bem como a definição dos responsáveis e os prazos para atendimento da recomendação.

17.31.4.7 Identificação e assinatura do responsável pelo teste.

18 DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 A CAIXA poderá realizar testes de novas estratégias de cobrança administrativa durante a vigência do contrato, de comum acordo com a CONTRATADA.

ANEXO II

ACORDO DE NÍVEL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1 O acordo de nível de serviço deverá contemplar os seguintes indicadores:

1.1 Do volume de contatos efetivos

1.1.1 Volume de contatos efetivos é a relação entre a quantidade de contatos efetivados pela CONTRATADA e a quantidade de clientes disponibilizados para a cobrança por telefone ("telecobrança") pela CAIXA, no mês de referência.

1.1.1.1. Para mensuração deste indicador não serão considerados os contratos que não possam ser cobrados pela CONTRATADA, por deliberação da CAIXA e/ou cumprimento da política interna de cobrança, expressa por meio das réguas de cobrança.

1.1.2 Será aplicada a penalidade de advertência quando a CONTRATADA atingir percentual inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) da meta mínima mensal para o volume dos contatos efetivos estimados (400 contatos dia/PA) x 300 PA.

1.1.3 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Volume de Contatos Efetivos", conforme subitem 1.1.2, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Falha em atingir a meta mínima mensal para o volume de contatos efetivos.	Penalidade
1	Atingimento de 80 (oitenta) a 85% (oitenta e cinco por cento), exclusive, da meta mensal.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	Atingimento de 70 (setenta) a 80% (oitenta por cento), exclusive, da meta mensal.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	Atingimento de 60 (sessenta) a 70% (setenta por cento), exclusive, da meta mensal.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
4	Atingimento inferior a 60% (sessenta por cento), exclusive, da meta mensal.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.2 Da indisponibilidade do atendimento ativo e receptivo

1.2.1 O atendimento ativo deverá ser realizado de segunda a sexta-feira no horário de 8 (oito) às 21h (vinte e uma horas) e aos sábados no horário de 10 (dez) ás 16h (dezesseis horas), exceto domingos e feriados nacionais e o atendimento receptivo deve estar disponível, no mínimo, 12h/d (doze horas por dia), entre 8 (oito) e 20h (vinte horas), exceto domingos e feriados nacionais.

1.2.2 A indisponibilidade diária do atendimento ativo e receptivo será obtida pela soma dos períodos em que o sistema de atendimento ativo e receptivo esteve inoperante no dia de referência.

1.2.3 O percentual mensal de indisponibilidade do atendimento ativo e receptivo é obtido pela divisão do somatório das indisponibilidades diárias pelo tempo total logado no mês, no intervalo de 1 (um) mês.

1.2.4 Será aplicada a penalidade de advertência quando o percentual mensal de indisponibilidade do atendimento ativo e receptivo, no mês de referência, for superior a 2,7% (dois vírgula sete por cento).

1.2.5 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Indisponibilidade diária do atendimento ativo e receptivo", conforme subitem 1.2.4, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual mensal de indisponibilidade do atendimento ativo e receptivo.	Penalidade
1	De 2,7% (dois vírgula sete por cento), exclusive, a 3,7% (três vírgula sete por cento), inclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	De 3,7% (três vírgula sete por cento), exclusive, a 4,7% (quatro vírgula sete por cento), inclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 4,7% (quatro vírgula sete por cento), exclusive, a 5,7% (cinco vírgula sete por cento), inclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
4	Acima de 5,7% (cinco vírgula sete por cento), exclusive.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.3 **Do abandono da ligação no atendimento receptivo**

1.3.1 Abandono da ligação é a tentativa de contato pelo cliente, registrada no sistema receptivo, em que o atendimento não é efetivado.

1.3.2 O percentual diário de abandono da ligação é obtido pela divisão da quantidade de ligações abandonadas pela quantidade de ligações registradas no sistema receptivo, no intervalo de 1d (um dia).

1.3.3 Será aplicada a penalidade de advertência quando o percentual de abandono de ligações no canal de receptivo, no dia de referência, for superior a 3% (três por cento).

1.3.4 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Abandono de ligação no atendimento receptivo", conforme subitem 1.3.3, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual diário de abandono da ligação no atendimento receptivo	Penalidade
1	De 3% (três por cento), exclusive, a 7% (sete por cento), inclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	De 7% (sete por cento), exclusive, a 12% (doze por cento), inclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 12% (doze por cento), exclusive, a 18% (dezoito por cento), inclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
4	Acima de 18% (dezoito por cento), exclusive.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.4 **Do tempo médio de espera até o atendimento pelo operador (Receptivo)**

1.4.1 O tempo de espera no atendimento receptivo não deverá ultrapassar 20 segundos.

1.4.2 O tempo médio de espera no atendimento receptivo será obtido pela divisão do somatório do tempo de espera de todas as ligações recebidas pela quantidade total de ligações recebidas, no intervalo de 1d (um dia).

1.4.3 O percentual diário de chamadas atendidas em até 20 segundos deverá ser igual ou maior a 80% (oitenta por cento) do total das ligações recebidas.

1.4.4 O percentual diário de chamadas atendidas em até 20 segundos será obtido pela divisão do total de ligações atendidas em até 20 segundos pelo total de ligações recebidas, no intervalo de 1d (um dia).

1.4.5 Será aplicada a penalidade de advertência quando o percentual diário de chamadas atendidas em até 20 segundos, no dia de referência, for inferior a 80% (oitenta por cento).

1.4.6 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Tempo médio de espera até o atendimento pelo operador (Receptivo)", conforme subitem 1.4.5, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual diário de chamadas atendidas em até 20 segundos	Penalidade
1	De 70% (setenta por cento), inclusive, a 80% (oitenta por cento), exclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	De 60% (sessenta por cento), inclusive, a 70% (setenta por cento), exclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 50% (cinqüenta por cento), inclusive, a 60% (sessenta por cento), exclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
4	Abaixo de 50% (cinqüenta por cento).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.5 **Do tempo falando**

1.5.1 O tempo falando é a relação entre o tempo que o operador permanece falando com o cliente e o tempo logado, a partir do atendimento da ligação.

1.5.2 O percentual diário do tempo falando é obtido pela divisão do tempo que o operador permanece falando pelo tempo total logado, no intervalo de 1d (um dia).

1.5.3 Será aplicada a penalidade de **advertência** quando o percentual do tempo falando, no dia de referência, for inferior a 70% (setenta por cento).

1.5.4 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador "Tempo falando", conforme subitem 1.5.3, a CAIXA aplicará a penalidade de **multa**, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual diário do tempo falando	Penalidade
1	De 60% (sessenta por cento), inclusive, a 70% (setenta por cento), exclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

2	De 50% (cinqüenta por cento), inclusive, a 60% (sessenta por cento), exclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 40% (quarenta por cento), inclusive, a 50% (cinqüenta por cento), exclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
4	Abaixo de 40% (quarenta por cento).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.6 **Do tempo produtivo da posição de atendimento (PA)**

1.6.1 O tempo produtivo de cada posição de atendimento (PA) compreende o tempo que o operador permanece logado excluindo as pausas realizadas durante o turno de trabalho.

1.6.2 O tempo produtivo de cada posição de atendimento (PA) deverá ser de 680 (seiscentos e oitenta) minutos, no intervalo de 1d (um dia).

1.6.3 A média diária do tempo produtivo das posições de atendimento (PA) é obtida pela divisão do somatório do tempo que os operadores permanecem logados pelo número total de posições de atendimento (PA), em funcionamento nos turnos de trabalho, no intervalo de 1d (um dia).

1.6.4 O percentual mensal do tempo produtivo é obtido pela divisão da média mensal do tempo produtivo pelo tempo produtivo total, no intervalo de 1 (um) mês.

1.6.5 Será aplicado percentual de decréscimo ao faturamento quando o percentual mensal do tempo produtivo das posições de atendimento (PA), no mês de referência, for inferior a 95% (noventa e cinco por cento), conforme escala a seguir:

Nível de severidade	**Percentual mensal do tempo produtivo das posições de atendimento (PA)**	**Percentual de decréscimo**
1	De 90% (noventa por cento), inclusive, a 95% (noventa e cinco por cento), exclusive.	Decréscimo de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	De 85% (oitenta e cinco por cento), inclusive, a 90% (noventa por cento), exclusive.	Decréscimo de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 80% (oitenta por cento), inclusive, a 85% (oitenta e cinco por cento), exclusive.	Decréscimo de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
4	Abaixo de 80% (oitenta por cento).	Decréscimo de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.7 **Do número de promessas por contato com pessoa certa (CPC)**

1.7.1 O número de promessas por contato com pessoa certa (CPC) é a quantidade de promessas de pagamento realizadas pelos clientes, nos atendimentos ativo e receptivo.

1.7.2 O percentual mensal do número de promessas por contato com pessoa certa (CPC) é obtido pela divisão da quantidade de promessas de pagamento pela quantidade de contatos com pessoa certa, no intervalo de 1 (um) mês.

1.7.3 Será aplicada a penalidade de advertência quando o percentual do número de promessas por contato com pessoa certa (CPC), no mês de referência, for inferior a 60% (sessenta por cento).

1.7.4 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador “Número de promessas por contato com pessoa certa (CPC)”, conforme subitem 1.7.3, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual mensal do número de promessas por contato com pessoa certa	Penalidade
1	De 50% (cinqüenta por cento), inclusive, a 60% (sessenta por cento), exclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	De 40% (quarenta por cento), inclusive, a 50% (cinqüenta por cento), exclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 30% (trinta por cento), inclusive, a 40% (quarenta por cento), exclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
4	Abaixo de 30% (trinta por cento).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.8 **Do número de contatos com pessoa certa (CPC)**

1.8.1 O número de contatos com pessoa certa (CPC) é a quantidade de contatos que são realizados com o titular do contrato que se encontra em cobrança, por posição de atendimento (PA).

1.8.2 O percentual mensal do número de contatos com pessoa certa (CPC) é obtido pela divisão do somatório da quantidade de contatos com pessoa certa pelo somatório dos contatos realizados, no intervalo de 1 (um) mês.

1.8.3 Será aplicada a penalidade de advertência quando o percentual mensal do número de contatos com pessoa certa (CPC), no mês de referência, for inferior a 45% (quarenta e cinco por cento).

1.8.4 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador “Número de contatos com pessoa certa (CPC)”, conforme subitem 1.8.3, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual mensal do número de contatos com pessoa certa	Penalidade
1	De 35% (trinta e cinco por cento), inclusive, a 45% (quarenta e cinco por cento), exclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	De 25% (vinte e cinco por cento), inclusive, a 35% (trinta e cinco por cento), exclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	De 15% (quinze por cento), inclusive, a 25% (vinte e cinco por cento), exclusive.	Multa de 3% (três por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
4	Abaixo de 15% (quinze por cento).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.9 **Inoperância em uma das Centrais de Atendimento/Contingência**

1.9.1 Em caso de inoperância de uma das Centrais de Atendimento, a outra central deverá absorver, além da sua demanda, no mínimo 50% (cinqüenta por cento) da operação da Central que não estiver operando.

1.9.2 Será aplicada a penalidade de advertência quando não ocorrer a transferência das ligações de uma Central para outra ou quando o volume transferido for menor que 50% (cinqüenta por cento).

1.9.3 Após a aplicação de 2 (duas) advertências pelo não cumprimento do indicador Inoperância em uma das Centrais de Atendimento/Contingência, conforme item 1.9.2, a CAIXA aplicará a penalidade de multa, conforme escala a seguir:

Nível de severidade	Percentual de transferência de ligações	Penalidade
1	Transferência de 40% (quarenta por cento), inclusive, a 50% (cinqüenta por cento) das ligações, exclusive.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
2	Transferência de 25% (vinte e cinco por cento), inclusive, a 40% (quarenta por cento) das ligações, exclusive.	Multa de 1% (um por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.
3	Transferência de até 25% (vinte e cinco por cento) das ligações, exclusive.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o total da nota fiscal/fatura.

1.10 Para acompanhamento e controle, a CONTRATADA deverá encaminhar, diariamente, relatório com os indicadores 1.3, 1.4 e 1.5 e, mensalmente, relatório com os indicadores 1.1, 1.2, 1.6, 1.7 e 1.8.

1.10.1 Para acompanhamento e controle do indicador Inoperância em uma das Centrais de Atendimento/Contingência, a CONTRATADA deverá encaminhar relatórios diários a cada situação de contingência verificada.

2 Das reclamações de clientes registradas junto à CAIXA (SIOUV, SAC, etc) e Órgãos Reguladores (BACEN, PROCON, etc), por motivo de atendimento inadequado

2.1 As reclamações de clientes registradas junto à CAIXA e Órgãos Reguladores, por motivo de atendimento inadequado, serão avaliadas pela CAIXA, inclusive com a escuta da respectiva gravação do atendimento.

2.2 Uma vez constatada a procedência da denúncia e com o intuito de implementar ações corretiva, preventiva e de melhoria da qualidade do atendimento ao cliente, a CONTRATADA será comunicada pela CAIXA, devendo observar a Escala Pedagógica abaixo:

MAU PROCEDIMENTO	Advertência Escrita	Advertência Escrita	Suspensão 1 dia	Suspensão 2 dias	Suspensão 3 dias	Afastamento da Operação CAIXA
Repasse de informações incorretas ao cliente	**X**	**X**	**X**	**X**		**X**
Uso indevido de informações cadastrais e sistema de atendimento	**X**	**X**	**X**	**X**		**X**
Descumprimento de procedimentos de segurança	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**

Demonstrar má conduta no atendimento das ligações	**X**	**X**	**X**	**X**		**X**
Utilização de palavras grosseiras no atendimento					**X**	**X**
Utilização de palavras de baixo calão direcionadas ao cliente						**X**

2.2.1 A escala acima seguirá progressivamente ainda que os atos faltosos sejam cometidos alternadamente, ou seja, não será necessário seguir a escala para cada ato faltoso.

2.3 A CONTRATADA deverá, a cada 3 (três) meses, afastar os operadores que permanecerem por 3 (três) meses consecutivos no quarto quartil da avaliação de desempenho mensal.

2.4 Para acompanhamento e controle, a CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente o resultado da avaliação de desempenho de todos os operadores que atuaram na operação CAIXA no período de apuração que deu origem à respectiva avaliação.

2.5 Será aplicada a penalidade de advertência a cada ocorrência de mau procedimento verificada em que não for cumprida a Escala Pedagógica descrita no item 2.2.

3 Dos níveis de severidade

3.1 A primeira penalidade de advertência prevista neste Acordo de Nível de Prestação de Serviço será precedida de 2 (duas) notificações.

3.2 Após a aplicação da(s) penalidade(s) prevista(s) para os níveis de severidade 1, 2, 3 e 4 é facultado à CONTRATADA solicitar à CAIXA a revisão dessa(s) penalidade(s), mediante apresentação de justificativa, no prazo máximo 5 (cinco) dias úteis, a partir do pagamento da fatura.

3.2.1 Caso a solicitação seja deferida pela CAIXA, o ajuste será realizado na fatura seguinte.

3.3 Ocorrendo a aplicação de uma ou mais multas, os valores serão calculados de forma acumulativa.

3.4 A não entrega dos relatórios previstos nos itens 1.10, 1.10.1 e 2.4 ensejarão o não pagamento da fatura referente ao mês avaliado, contando-se o prazo de pagamento da data de sua apresentação.

ANEXO III
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

DATA			**PERÍODO**			
ÓRGÃO AVALIADOR						
NOME	**GESTOR RESPONSÁVEL**			**MATRÍCULA**		
RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA						
INDICADORES	**DESCRIÇÃO**	**RARAMENTE**	**ALGUMAS VEZES**	**FREQÜENTE MENTE**	**MUITO FREQÜENTE MENTE**	**PONTUAÇÃO DO INDICADOR**
PONTUAÇÃO (*)		1 ponto	4 pontos	7 pontos	10 pontos	
CUMPRIMENTO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	Cumpre as metas estabelecidas no acordo de nível de serviço (ANEXO III).					
QUALIDADE NO ATENDIMENTO	Utiliza profissionais com capacitação técnica, habilidade de argumentação e convencimento, comunicação e atitudes necessárias à realização da telecobrança aos clientes da CAIXA.					
SEGURANÇA FÍSICA	Mantém nível de segurança das instalações.					
SEGURANÇA LÓGICA	Mantém a segurança e sigilo das informações disponibilizadas pela CAIXA, bem como as obtidas por meio da prestação do serviço.					
INSTALAÇÕES	As instalações da CONTRATADA possuem condições ideais para prestação do serviço (mobiliários, temperatura, umidade, luminosidade, ergonomia).					
CAPACITAÇÃO	Provê treinamentos na admissão dos empregados e reciclagens.					
GERÊNCIA, COORDENAÇÃO E SUPERVISÃO	Atua com autonomia, segurança, iniciativa, criatividade, liderança e outras qualidades inerentes ao bom gerenciamento e supervisão.					
PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO E CONTROLE	Apresenta capacidade de planejamento, organização e controle na execução dos serviços prestados.					
INFORMAÇÕES	Emite relatórios no padrão e periodicidade definidos pela CAIXA.					

MÉDIA FINAL – INDICADORES DE DESEMPENHO (**)	

(*) A pontuação será atribuída com base na freqüência em que a CONTRATADA cumpre os indicadores, no mês de referência.

(**) A pontuação Média Final dos Indicadores de Desempenho será calculada pela somatória dos pontos atribuídos para cada indicador, dividido pelo total de indicadores.

ANEXO IV
CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

FATOR A – Capacitação Técnica – VOLUME DA(S) CARTEIRA(S)

1- Critérios de Pontuação

a) Comprovação de atuação na cobrança de carteira(s) com média mensal acima de R$ 480 milhões e/ou acima de 898 mil contatos mês	04 PONTOS
b) Comprovação de atuação na cobrança de carteira(s) com média mensal na faixa entre R$ 480 milhões e R$ 428 milhões, inclusive, e/ou entre 898 mil e 799 mil contatos mês, inclusive	03 PONTOS
c) Comprovação de atuação na cobrança de carteira(s) de uma média mensal na faixa entre R$ 400 milhões e R$ 427 milhões, inclusive, e/ou entre 748 mil e 798 mil contatos mês, inclusive	02 PONTOS
d) Comprovação de atuação na cobrança de carteira(s) de uma média mensal na faixa entre R$ 399 milhões e R$ 373 milhões, inclusive, e/ou entre 747 mil e 698 mil contatos mês, inclusive	01 PONTO
e) Comprovação de atuação na cobrança de carteira(s) de uma média mensal abaixo de R$ 373 milhões e/ou abaixo de 698 mil contatos mês.	0,5 PONTO

TOTAL MÁXIMO DE PONTOS NO FATOR A = 04 PONTOS

FATOR B – Capacitação Técnica – SEGMENTOS DE ATUAÇÃO

1- Critérios de Pontuação

a) Comprovação de atuação na cobrança de carteira(s) dos segmentos comercial e habitacional	05 PONTOS
b) Comprovação de atuação na cobrança somente de carteira(s) do segmento comercial	03 PONTOS
c) Comprovação de atuação na cobrança somente de carteira(s) do segmento habitacional	02 PONTOS

TOTAL MÁXIMO DE PONTOS NO FATOR B = 05 PONTOS

FATOR C – Capacitação Técnica – TIPOS DE CLIENTES

1- Critérios de Pontuação

a) Comprovação da atuação em instituições financeiras da Administração Pública e do setor privado	05 PONTOS
b) Comprovação da atuação em instituições financeiras somente do setor privado	02 PONTOS
c) Comprovação da atuação em instituições financeiras somente da Administração Pública	02 PONTOS

TOTAL MÁXIMO DE PONTOS NO FATOR C = 05 PONTOS

2 – Documentação Comprobatória para os FATORES A, B e C

Apresentação de um ou mais atestados emitidos por instituição financeira do tipo Banco Comercial, Banco Múltiplo com Carteira Comercial ou Caixa Econômica, em papel timbrado da pessoa jurídica, comprovando a prestação de serviços de cobrança extrajudicial, discriminando quantidades e valores por: UF, segmento (comercial e/ou habitacional) e período, contendo:

V. Nome, CNPJ e endereço completo da empresa emitente;
VI. Nome, CNPJ e endereço completo da empresa cobradora;
VII. Descrição dos serviços prestados, incluindo:
   a. Indicação da(s) UF onde a empresa atua em cobrança;
   b. Número médio mensal de clientes em cobrança na(s) respectiva(s) UF de atuação.
VIII. Nome, cargo e telefone do signatário.

3 DO CRITÉRIO DE DESEMPATE (incluído conforme alteração do 12.1 no DOU de 11/11/2013)

3.1 Após a divulgação do resultado de julgamento contendo as notas das empresas habilitadas de acordo com a aplicação dos critérios deste Anexo, havendo empate, será realizado sorteio para definição da ordem de classificação.

3.2 O sorteio será processado em sessão pública, cuja data será informada diretamente às empresas habilitadas, desde que julgados os recursos interpostos.

ANEXO V

DADOS DA EMPRESA REQUERENTE
DECLARAÇÕES
PROTOCOLO DE ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO
TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL

REQUERENTE

CNPJ/CPF

Razão social/Nome

Inscrição estadual	Inscrição municipal	Data da criação

ENDEREÇO:

Rua, avenida, complemento e nº)

Bairro	Município	UF	CEP

Telefone	Celular	Fax

E-mail	Pager/Bip

Vimos manifestar interesse em nossa participação no Credenciamento 5565/2013, em conformidade com o Edital divulgado pela CAIXA e juntando a documentação exigida, devidamente assinada e rubricada.

A requerente declara que:
a) Recebeu o Edital nº 5565/2013 e seus anexos e tomou conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações objeto deste credenciamento e que, no ato da contratação, possuirá profissional em seu quadro, ou contratado, durante todo o período do contrato, com as experiências listadas no Anexo I – Projeto Básico;
b) Não se encontra declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública Federal,Estadual, Municipal e do Distrito Federal;
c) Se obriga a informar a existência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação;
d) Preenche todos os requisitos e condições constantes do Edital nº 5565/2013, com instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados para a execução do contrato, não se enquadrando em quaisquer das situações de impedimento nele previstas;
e) Não possui em seu quadro menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

f) O signatário pessoa física, ou, no caso de empresa seu(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es), não é(são) empregado(s) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante do credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

g)Não tem e que não contratará prestadores para a execução de serviço objeto deste credenciamento com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado CAIXA que exerça cargo em comissão ou função de confiança:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
- na área demandante do credenciamento;
- na área que realiza o credenciamento.

_____ , _____ de _____ de _____

Local/Data

_____

[Com identificação completa]

Recebido

Data	Hora
/ /	

A requerente firma ainda o "**TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL"** conforme segue:

- Consciente de que a sociedade civil brasileira espera dos agentes econômicos a declaração de adesão a princípios, atitudes e procedimentos que possam mudar a vida política do País, assim como anseia pela efetiva prática de tais princípios;
- Desejosa de oferecer à nação uma resposta à altura das suas expectativas;
- Determinada a propagar boas práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos;
- Ciente de que a erradicação das práticas ilegais, imorais e antiéticas depende de um esforço dos agentes econômicos socialmente responsáveis para envolver em tais iniciativas um número cada vez maior de empresas e organizações civis;

Sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro e art. 90 da Lei 8.666/93, se compromete a:

1. Adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a CAIXA;

2. Proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário CAIXA, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;
3. Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários CAIXA;
4. Evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;
5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não do referido credenciamento;
6. Apoiar e colaborar com a CAIXA em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;
E, ainda, declara que:
7. Este signatário ou empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores sócios-ambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;
8. Está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

_____, __ de _____ de _____

[Representante legal, cargo, RG e CPF]

ANEXO VI
MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO N.º_____, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA POR TELEFONE (TELECOBRANÇA), ATIVA E RECEPTIVA, REALIZADA POR OPERADOR HUMANO E/OU QUAISQUER OUTROS MEIOS EXISTENTES E CABÍVEIS DOS CRÉDITOS PRÓPRIOS E DE TERCEIROS ADMINISTRADOS PELA CAIXA, EM ÂMBITO NACIONAL, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA CONTRATO N.º _____, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE _____, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA _____.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, e Decreto nº 66.303, de 06/03/1970, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 7.973, de 28/03/2013, por intermédio de sua Gerência de Filial Logística em ***(indicar o local da GILOG)*** – GILOG/CT ***(indicar a sigla da GILOG)***, CNPJ(MF) nº _____ ***(indicar o CNPJ da Filial)***, situada na ***(indicar o endereço completo da GILOG, inclusive CEP)***, neste ato representada pelo(a) _____ ***(indicar e qualificar o representante da CAIXA, informando também os dados da procuração que concede poderes de representação),*** daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa _____ ***(indicar o nome da empresa em caixa-alta e negrito)***, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº _____ com sede na _____ ***(indicar o endereço completo, inclusive CEP)***, neste ato representada por _____ ***(indicar e qualificar o representante da contratada)***, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do(a) _____ ***(indicar o nome e cargo do autor da autorização*** _____ da CAIXA de ___/___/____, constante do Processo Administrativo nº 7068.01.5565.0/2013 – Credenciamento 5565/2013, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos, sujeitando-se as partes CAIXAs às normas constantes da Lei nº 8.666/93, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO
O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de cobrança por telefone (telecobrança), ativa e receptiva, realizada por operador humano e/ou quaisquer outros meios existentes e cabíveis dos créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA, quando houver interesse previamente manifestado pela CAIXA.

Parágrafo Único - A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Projeto Básico – Anexo I, Anexo II – Acordo de Nível de Serviço e Anexo III - Avaliação da Qualidade da Prestação dos Serviços, que integram e complementam este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I. executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

II. recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle,

fiscalização e orientação técnica, controle de freqüência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

III. manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

IV. dar sempre como conferidos e perfeitos os serviços prestados, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

V. substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;

VI. diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;

VII. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

VIII. prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;

IX. diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

X. pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência da nota fiscal/fatura;

XI. assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

XII. agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

XIII. indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

XIV. respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da “Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego”;

XV. atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

XVI. assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

XVII. fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

XVIII. informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

XIX. manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato

XX. obedecer as normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XXI. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIII. orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;

XXIV. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infra-estrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXV. fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”;

XXVI. prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXVII. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato;

XXVIII. manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;

XXIX. manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;

XXX. manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXXI. não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXXII. assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

XXXIII. observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
São também responsabilidades da CONTRATADA:

I. todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposo, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA;

II. qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III. quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato, da garantia contratual e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a CAIXA, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Segundo - O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)
IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

Parágrafo Terceiro - A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA
A CAIXA obriga-se a:
I. notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;
II. efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.
III. indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.
IV. exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS
Pela perfeita prestação dos serviços, objeto deste contrato, e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA o preço unitário de R$8.000,00 (oito mil reais) por Posição de Atendimento – PA.

Parágrafo Único - A contratada disponibilizará o total de 300 PA – Pontos de Atendimento - de forma gradativa, ou seja, iniciará o contrato com 150 PA instalados, depois de 30 dias de operação acrescentará mais 50 PA, decorridos 60 dias mais 50 PA e ao completar 90 dias acrescentará os 50 PA restantes.

CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE PAGAMENTO
A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subseqüente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA, desde que a correspondente nota fiscal/fatura seja emitida a partir do 1º (primeiro) dia do mês subseqüente ao da prestação dos serviços e apresentada à CAIXA até o dia 8 (oito) do mês de emissão, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura.

Parágrafo Primeiro – O pagamento será composto de uma parte fixa e outra variável com os seguintes critérios:

I. PARTE FIXA da PA – Posição de Atendimento remunerando entre o mínimo de 40% (quarenta por cento) e máximo de 100% (cem por cento) da remuneração mensal;

II. PARTE VARIÁVEL: de 60% (sessenta por cento) a 0% (zero por cento), conforme desempenho e de forma que a remuneração base (aquela devida até o alcance da meta estipulada) não ultrapasse 100% do valor da Posição de Atendimento (PA) fixa.

Parágrafo Segundo - A nota fiscal/fatura deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à CONTRATADA a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo:

a) a identificação completa da CAIXA, na qualidade de CAIXA, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

b) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Terceiro - A nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Quarto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a

CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Quinto - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Sexto - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo - Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito federal, estadual, municipal e do distrito federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Oitavo - Constatada a situação de irregularidade, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Nono - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo – O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV na data inicial
IDF = IGP-M/FGV na data final

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO
O presente contrato terá a duração de 12 (doze) meses, a contar de dd/mm/aaaa, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO
No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

CLÁUSULA NONA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.
Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I. todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II. as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL (vide alteração do 12.1 no DOU de 11/11/2013)
A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R$60.000,00 (sessenta mil reais) equivalente a 2,5 % (dois e meio por cento) do valor global contratado, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

I. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

II. Seguro-garantia

III. Fiança bancária

Parágrafo Primeiro – A caução em títulos da dívida pública consiste na entrega à Administração de título da dívida pública, que fica sob a tutela e guarda desta, vinculado, exclusivamente, a este contrato, não podendo ser utilizada para nenhum outro fim.

Parágrafo Segundo - Os títulos da dívida pública devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

Parágrafo Terceiro - A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;

a) Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

Parágrafo Quarto – O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

Parágrafo Quinto – A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

a) O seguro deve efetuar a cobertura de todo o prazo contratual, contemplando a cobertura dos riscos de inadimplemento pela contratada dos encargos tributários, trabalhistas e sociais e ressarcimento das multas impostas à contratada, até o limite da garantia, devendo constar nas condições especiais;

b) Não será aceita a apólice de seguro que contenha ressalvas quanto à cobertura dos riscos mencionados;

c) A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;

Parágrafo Sexto – A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

Parágrafo Sétimo – A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

Parágrafo Oitavo – Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;

e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no Parágrafo Décimo Primeiro desta cláusula.

f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;

g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

Parágrafo Nono - A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do seu vencimento, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

Parágrafo Décimo - A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato.

Parágrafo Décimo Primeiro- A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado.

Parágrafo Décimo Segundo - A qualquer tempo, mediante negociação prévia com a CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas nos incisos I, II e III do caput desta cláusula.

a) a substituição da garantia, após aceitação pela CAIXA, será registrada no processo administrativo por simples apostilamento, dispensando-se aditamento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. advertência;
II. multa;
III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
IV. declaração de inidoneidade.

Parágrafo Primeiro - A advertência será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo para a CAIXA e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

Parágrafo Segundo – A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados no Anexo III – Avaliação da Qualidade da Prestação do Serviço.

Parágrafo Terceiro - As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, da garantia contratual se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

Parágrafo Quarto - A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos poderá ser aplicada:

I) em casos de reincidências;
II) em casos de descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual.

Parágrafo Quinto – A penalidade de declaração de inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à CAIXA, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;

Parágrafo Sexto - As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

Parágrafo Sétimo – A aplicação das penalidades indicadas nesta cláusula será lançada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS ILÍCITOS PENAIS
As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO
A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na legislação aplicável, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivo de rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial:

a) o descumprimento total ou parcial, pela CONTRATADA, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
b) a transferência total ou parcial do presente contrato;
c) o cometimento reiterado de faltas ou falhas na prestação dos serviços;
d) a decretação de falência ou insolvência civil da CONTRATADA;
e) a dissolução da sociedade;
f) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CAIXA, prejudique a execução do contrato;
g) a lentidão no seu cumprimento, levando a CAIXA a presumir a não execução da prestação dos serviços contratados; e
h) demais motivos especificados no Art.º 78 da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Segundo - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à CAIXA, que os executará por si ou por terceiros.

Parágrafo Terceiro - Caso a CAIXA não se utilize da prerrogativa de rescindir este contrato, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das notas fiscais/faturas, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA reconhece os direitos da CAIXA, no caso de rescisão administrativa, prevista no Art.º 77 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS
As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no item de acompanhamento n.º ____-__ – "_____", compromisso nº _____ ***(informar o nº do compromisso no SIPLO).***

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA SUBCONTRATAÇÃO
É vedado à CONTRATADA a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS
As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

I. é facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.

II. a CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

III. em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;

IV. é vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato;

VI. a CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO
Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Estado do Paraná na cidade de Curitiba.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02(duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Local/data

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	**DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA**
Nome: _____	Nome: _____
CPF(MF): _____	CPF(MF): _____

Testemunhas

Nome: _____	Nome: _____
CPF(MF): _____	CPF(MF): _____

ANEXO I DO CONTRATO
DECLARAÇÃO - VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Contratada/Credenciada DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. Seus sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(a) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente contrato/credenciamento;

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da contratação/licitação/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestador(es) para a execução de serviço objeto deste contrato/credenciamento, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça cargo(m) em comissão ou função de confiança ou com dirigente(a) CAIXA:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento/contrato;
- na área demandante do credenciamento/contratação/licitação;
- na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação.

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
Nome/RG/CPF do representante legal da empresa

ANEXO II DO CONTRATO
TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

A empresa _____, CNPJ _____ declara estar ciente de que não poderá revelar a qualquer pessoa, governo e/ou a outra entidade externa à CAIXA quaisquer informações gerais e/ou particulares reservadas à Empresa relativas à prestação de serviço objeto desse contrato, ficando vedada a sua divulgação em outras circunstâncias diferentes das tratadas no presente.

Este Termo de confidencialidade permanece vigente mesmo após o término do Contrato firmado com a CAIXA.

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
Nome/RG/CPF do representante legal da empresa

GERÊNCIA DE FILIAL LOGÍSTICA EM BRASÍLIA – GILOG/BR

ALTERAÇÃO DE EDITAL

CREDENCIAMENTO Nº. 5570/7066-2013 - GILOG/BR, publicado em 4 de novembro de 2013.

OBJETO: Credenciamento e contratação em forma de rodízio, de Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos para composição de cadastro de prestadores de serviços técnicos de natureza jurídica, para atuação em todo o território nacional, sem exclusividade e sem vínculo empregatício, com a finalidade de cobrança de créditos que possuam veículos automotores vinculados em garantia, consistindo a prestação dos serviços na prática de todos os atos e procedimentos necessários nas esferas administrativa, extrajudicial e judicial, em primeiro e segundo graus de jurisdição, bem como em juizados especiais, colégios e turmas recursais.

A CAIXA ECONOMICA FEDERAL, por meio da Gerência de Filial Logística em Brasília – GILOG/BR, em cumprimento ao que determina o § 4º, Art.21 da Lei 8.666/93, comunica que o Edital foi alterado, conforme segue:

1. PRAZO DE ENTREGA DO ENVELOPE DE DOCUMENTAÇÃO:

Os interessados poderão apresentar o envelope documentação, com vistas ao credenciamento, até as 10 horas do dia 25/11/2013.

2. DATA E HORÁRIO DA SESSÃO PÚBLICA DESTINADA AO RECEBIMENTO DA DOCUMENTAÇÃO E ABERTURA DOS ENVELOPES: 10h do dia 25/11/2013 – HORÁRIO DE BRASÍLIA.

3. Permanecem inalteradas as demais disposições do Edital, disponibilizado abaixo em versão ajustada.

Brasília, 12 de novembro de 2013.

Comissão Permanente de Licitação da GILOG/BR

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

A CAIXA está orientada para gerir seus negócios com base nos princípios da Responsabilidade Social, de forma a gerar resultados sustentáveis ao longo do tempo.

Para o aprofundamento das práticas de Responsabilidade Social, a CAIXA estabeleceu as seguintes premissas para a gestão de seus negócios:

✓ Estimular o monitoramento e cumprimento dos valores e princípios do Código de Ética no ambiente interno e fomentar a replicação deles em toda a cadeia produtiva dos parceiros externos;

✓ Fortalecer a incorporação das variáveis sociais e ambientais atreladas aos direitos humanos, às declarações de princípios da Organização Internacional do Trabalho, aos Princípios do Pacto Global e às Metas de Desenvolvimento do Milênio, intensificando o trato das críticas e sugestões advindas das partes que se relacionam com a Empresa;

✓ Fazer constar no Relatório de Sustentabilidade as dimensões sociais, ambientais e econômicas, os resultados favoráveis e desfavoráveis, os desafios e metas, devendo esses dados subsidiar o planejamento estratégico;

✓ Promover com seus fornecedores a discussão acerca do desenvolvimento das competências na sobrevivência e proteção das crianças, buscando o envolvimento com políticas públicas voltadas à promoção dos direitos da infância;

✓ Fomentar, em toda a sua cadeia produtiva, o repúdio a todas as atitudes preconceituosas relacionadas à origem, raça, gênero, cor, idade, religião, ao credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação, estimulando a utilização dos meios de comunicação disponíveis para os registros de ocorrências que atentem contra o Código de Ética da CAIXA e a legislação específica em vigor;

✓ Empreender ações que permitam que as questões ambientais tenham caráter de transversalidade e sejam incluídas no Plano Estratégico, além da existência da Política Ambiental Corporativa da CAIXA;

✓ Considerar nos negócios os princípios e as oportunidades relacionados à sustentabilidade ambiental;

✓ Contribuir para a conscientização dos danos causados ao ambiente em decorrência da intervenção humana, com abrangência a todas as partes interessadas da Empresa;

✓ Formar parceria com fornecedores com foco na melhoria de processos de gestão ambiental;

✓ Definir sistemática que permita verificar a origem e a cadeia de produção dos insumos madeireiros e florestais, estimulando o mercado de forma que a CAIXA utilize no seu processo produtivo materiais com certificação de origem e Certificação da Cadeia de Custódia;

✓ Definir meios que contribuam para redução do consumo dos recursos naturais utilizados na Empresa, adotando medidas adequadas à destinação de resíduos, sem prejuízo das condições de trabalho e sem alteração do padrão tecnológico atual;

✓ Incluir na política de relacionamento com fornecedores, observadas as exigências legais, como variáveis de seleção e avaliação, as questões referentes às relações trabalhistas, ao trabalho infantil, ao trabalho escravo ou análogo e aos padrões ambientais, estimulando os fornecedores a replicarem essas considerações em relação aos seus próprios fornecedores, criando um círculo virtuoso de conscientização social;

✓ Priorizar, nos limites legais, os fornecedores que não comungam com práticas que infrinjam os direitos humanos e, também, que contribuam para a conservação ambiental e para a proteção à biodiversidade e que combatam a exploração ilegal e predatória das florestas;

✓ Contribuir para erradicação do trabalho infantil, do trabalho forçado ou análogo ao escravo, promovendo discussão acerca da questão com fornecedores e estimulando-os a cumprirem a legislação;

✓ Definir meios que permitam a realização de campanhas de conscientização para todos os fornecedores, de forma que seja e fique explicitado o repúdio da CAIXA à mão-de-obra infantil e à mão-de-obra escrava;

✓ Contribuir para a erradicação das políticas ilegais, imorais e antiéticas, promovendo a divulgação e educação de todas as partes interessadas, como fornecedores, clientes e consumidores, entre outros, em iniciativas de combate à corrupção e propina, disseminando o tema e/ou ensinando sobre a utilização de ferramentas correlatas;

✓ Estimular os fornecedores na utilização dos Indicadores Ethos, constante no endereço www.ethos.org.br, como ferramenta de uso interno da empresa para avaliação da gestão no que diz respeito à incorporação de práticas de Responsabilidade Social.

NOSSOS VALORES ÉTICOS

A CAIXA elaborou o seu Código de Ética, que tem por objetivo sistematizar os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios, orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos.

Compartilhamos com você, que poderá ser um parceiro da CAIXA, os valores éticos que nortearão a nossa relação.

RESPEITO

✓ As pessoas na CAIXA são tratadas com ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade.

✓ Exigimos de dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA absoluto respeito pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente.

✓ Repudiamos todas as atitudes de preconceitos relacionadas à origem, raça, sexo, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação.

✓ Respeitamos e valorizamos nossos clientes e seus direitos de consumidores, com a prestação de informações corretas, cumprimento dos prazos acordados e oferecimento de alternativa para satisfação de suas necessidades de negócios com a CAIXA.

✓ Preservamos a dignidade de dirigentes, empregados e parceiros, em qualquer circunstância, com a determinação de eliminar situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho que diminuam o seu amor próprio e a sua integridade moral.

✓ Os nossos patrocínios atentam para o respeito aos costumes, tradições e valores da sociedade, bem como a preservação do meio ambiente.

HONESTIDADE

✓ No exercício profissional, os interesses da CAIXA estão em 1º lugar nas mentes dos nossos empregados e dirigentes, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros, de forma a resguardar a lisura dos seus processos e de sua imagem.

✓ Gerimos com honestidade nossos negócios, os recursos da sociedade e dos fundos e programas que administramos, oferecendo oportunidades iguais nas transações e relações de emprego.

✓ Não admitimos qualquer relacionamento ou prática desleal de comportamento que resulte em conflito de interesses e que estejam em desacordo com o mais alto padrão ético.

✓ Não admitimos práticas que fragilizem a imagem da CAIXA e comprometam o seu corpo funcional.

✓ Condenamos atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto.

✓ Condenamos a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou institucionais em nome da CAIXA, sob qualquer pretexto.

COMPROMISSO

✓ Os dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA estão comprometidos com a uniformidade de procedimentos e com o mais elevado padrão ético no exercício de suas atribuições profissionais.

✓ Temos compromisso permanente com o cumprimento das leis, das normas e dos regulamentos internos e externos que regem a nossa Instituição.

✓ Pautamos nosso relacionamento com clientes, fornecedores, correspondentes, coligadas, controladas, patrocinadas, associações e entidades de classe dentro dos princípios deste Código de Ética.

✓ Temos o compromisso de oferecer produtos e serviços de qualidade que atendam ou superem as expectativas dos nossos clientes.

✓ Prestamos orientações e informações corretas aos nossos clientes para que tomem decisões conscientes em seus negócios.

✓ Preservamos o sigilo e a segurança das informações.

✓ Buscamos a melhoria das condições de segurança e saúde do ambiente de trabalho, preservando a qualidade de vida dos que nele convivem.

✓ Incentivamos a participação voluntária em atividades sociais destinadas a resgatar a cidadania do povo brasileiro.

TRANSPARÊNCIA

✓ As relações da CAIXA com os segmentos da sociedade são pautadas no princípio da transparência e na adoção de critérios técnicos.

✓ Como Empresa pública, estamos comprometidos com a prestação de contas de nossas atividades, dos recursos por nós geridos e com a integridade dos nossos controles.

✓ Aos nossos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia dispensamos tratamento equânime na disponibilidade de informações claras e tempestivas, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento dos normativos a que estamos subordinados.

✓ Oferecemos aos nossos empregados oportunidades de ascensão profissional, com critérios claros e do conhecimento de todos.

✓ Valorizamos o processo de comunicação interna, disseminando informações relevantes relacionadas aos negócios e às decisões corporativas.

RESPONSABILIDADE

✓ Devemos pautar nossas ações nos preceitos e valores éticos deste Código, de forma a resguardar a CAIXA de ações e atitudes inadequadas à sua missão e imagem e a não prejudicar ou comprometer dirigentes e empregados, direta ou indiretamente.

✓ Zelamos pela proteção do patrimônio público, com a adequada utilização das informações, dos bens, equipamentos e demais recursos colocados à nossa disposição para a gestão eficaz dos nossos negócios.

✓ Buscamos a preservação ambiental nos projetos dos quais participamos, por entendermos que a vida depende diretamente da qualidade do meio ambiente.

✓ Garantimos proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações a este Código, como forma de preservar os valores da CAIXA.

GILOG – Gerência de Filial Logística
GELIC – Gerência Nacional de Licitações
SUCOT – Superintendência Nacional de Contratação

EDITAL DE CONVOCAÇÃO Nº 5570/7066/2013 - CPL/GILOG/BR, que tem por objeto o credenciamento para contratações futuras conforme indicado no item 1.

PEDIDO DE PUBLICAÇÃO NO D.O.U. EM 14/11/2013

A **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, doravante denominada **CAIXA,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, torna público que, por intermédio da **COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL/BR** realizará processo de habilitação com vistas a credenciar e subseqüentemente contratar empresas especializadas e/ou jurídica, para execução dos serviços especificados no Item 1, esclarecendo que o presente procedimento será regido pelas Leis Federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e legislações posteriores, e 8.429, de 02/06/1992, bem como pela IN MPOG nº 02, de 11/10/2010 e pela Resolução nº 44, de 20/11/2007 do Conselho Nacional de Justiça, obedecidas às condições fixadas neste Edital e Anexo.

O inteiro teor deste edital e seus anexos estão disponíveis na internet no endereço eletrônico da CAIXA – www.caixa.gov.br, no quadro ***"SOBRE A CAIXA"***, localizado no canto inferior esquerdo, clicar em ***"Compras CAIXA"***, no quadro ***"Compras da CAIXA"***, escolher a opção **"*Licitações"***, em seguida clicar em ***"Instauradas"***, escolher a ***"Abrangência"*** e então localizar o Credenciamento nº 5570/7066-2013 e clicar em ***"DOWNLOAD EDITAL"*** ou no endereço citado no subitem abaixo, mediante gravação em CD-ROM ou pen-drive fornecido pelo interessado ou ainda, mediante solicitação para o endereço eletrônico gilog/br18@caixa.gov.br.

PRAZO DE ENTREGA DO ENVELOPE DE DOCUMENTAÇÃO:

Os interessados poderão apresentar o envelope documentação, com vistas ao credenciamento, até as 10 horas do dia 25/11/2013.

Ao término do período informado, a próxima oportunidade para o credenciamento de interessadas, caso ainda esteja vigente o presente Edital, será divulgada mediante publicação no Diário Oficial da União – DOU e na internet, no Portal de Compras da CAIXA, no endereço eletrônico www.caixa.gov.br.

DATA E HORÁRIO DA SESSÃO PÚBLICA DESTINADA AO RECEBIMENTO DA DOCUMENTAÇÃO E ABERTURA DOS ENVELOPES: 10h do dia 25/11/2013 – HORÁRIO DE BRASÍLIA.

LOCAL DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES:

SEPN 512, Cj. "C", Lote 9/10 – Asa Norte, CEP 70.670-500 – Brasília/DF.

Qualquer alteração nas condições do credenciamento será divulgada e publicada pela mesma forma em que se deu a do texto original.

No local, até a data e horário indicados acima, cada interessado deverá apresentar à Comissão a "Documentação" em envelope fechado, contendo na parte externa, a seguinte identificação:

ENVELOPE DE DOCUMENTAÇÃO
CREDENCIAMENTO Nº. 5570/7066-2013
NOME DO LICITANTE: (indicar o nome do interessado)

1 O OBJETO

1.1 Credenciamento e contratação em forma de rodízio, de Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos para composição de cadastro de prestadores de serviços técnicos de natureza jurídica, para atuação em todo o território nacional, sem exclusividade e sem vínculo empregatício, com a finalidade de cobrança de créditos que possuam veículos automotores vinculados em garantia, consistindo a prestação dos serviços na prática de todos os atos e procedimentos necessários nas esferas administrativa, extrajudicial e judicial, em primeiro e segundo graus de jurisdição, bem como em juizados especiais, colégios e turmas recursais, adiante descritos, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas neste instrumento e seus Anexos, que o integram e complementam.

ANEXO I	**PROJETO BÁSICO**
ANEXO II	**DEMONSTRATIVO DE PONTUAÇÃO DOS REQUISITOS QUALIFICATIVOS**
ANEXO III	**MODELO DE DECLARAÇÃO**
ANEXO IV	**MINUTA DE CONTRATO**
ANEXO V	**TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL**
ANEXO VI	**DECLARAÇÃO – VEDAÇÃO AO NEPOTISMO**
ANEXO VII	**REQUERIMENTO PARA ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR**
ANEXO VIII	**PROTOCOLO DE ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO**
ANEXO IX	**REGRAS PARA RESSARCIMENTO DE SERVIÇO**
ANEXO X	**ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇO**

2 DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1 Poderão participar deste procedimento, as empresas de cobrança de crédito garantido por veículo para a prestação de serviço , interessadas cujo objeto social seja compatível com o objeto do presente Credenciamento, que

comprovem possuir os requisitos exigidos para a habilitação preliminar e atendam às demais exigências deste Edital e seus Anexos.

2.2 O Credenciamento da proponente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação da documentação relacionadas nos itens 3.2.1 ao 3.2.3; 3.3.3 e 3.4.1 referente aos requisitos da Habilitação Jurídica e regularidade fiscal e econômico-financeira.

2.2.1 As proponentes que não atendem ao disposto no item 2.2 poderão providenciar tanto o credenciamento como o cadastramento nos diversos níveis do SICAF em qualquer Unidade Cadastradora do Sistema.

2.2.1.1 Os documentos exigidos, bem como os procedimentos e as instruções de preenchimento dos formulários para efetuar o registro no Sistema constam no manual do SICAF, que poderá ser obtido por meio da Rede Internet, no endereço eletrônico www.comprasnet.gov.br, onde devem ser acessadas as seguintes opções: na aba ***"Acesso Livre"***, selecionar ***"SICAF"***, na aba ***"Publicações"*** selecionar ***"Manuais - FAQ"*** e escolher ***"Manual SICAF - Fornecedor"***.

2.2.2 Havendo algum documento vencido no SICAF, este deverá ser apresentado pelo interessado, dentro do envelope "documentação" para habilitação.

2.2.3 A pessoa jurídica não credenciada e cadastrada em cada nível do SICAF deve apresentar toda a documentação exigida.

2.3 Não será admitida neste credenciamento a participação de proponentes:

2.3.1 em recuperação judicial ou extrajudicial, em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

2.3.2 que estejam com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação;

2.3.3 que estejam reunidas em consórcio, ainda que controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si.

2.3.4 pessoa física que, ou empresa cujo(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) seja(m) empregado(s) da CAIXA ou possua(m) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante do credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supra-mencionadas.

3 DA DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO NO CREDENCIAMENTO

3.1 Para o credenciamento, as proponentes interessadas terão que satisfazer os requisitos relativos a:
- habilitação jurídica;
- regularidade fiscal e trabalhista;
- qualificação técnica;
- qualificação econômico-financeira;
- cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art.7º da Constituição Federal.

3.1.1 A comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica e regularidade fiscal e econômico-financeira a ser procedida pela CAIXA será mediante a apresentação da documentação listada a seguir:

3.2 A documentação relativa à **habilitação jurídica** consistirá em:

3.2.1 ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

3.2.2 inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

3.2.3 decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

3.2.4 Cópia do documento de identidade dos responsáveis técnicos e legais.

3.2.5 Prova de regularidade das obrigações perante o Conselho Seccional da OAB, da Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos, seus integrantes e dos indicados para prestarem os serviços objeto deste Edital;

3.2.6 Ser integrada por advogados (sócios, empregados e associados) em dia com suas obrigações junto à OAB e que não tenham sofrido punição disciplinar por esse órgão.

3.2.7 Apresentar certidões de ações cíveis em nome da Empresa e de todos seus sócios, e criminais em nome dos sócios, expedidas pelos Cartórios de Distribuição da Justiça Federal e Estadual de onde tem sede e exerce

3.3 A documentação relativa à **regularidade fiscal e trabalhista** consistirá em:

3.3.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

3.3.2 prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União), Estadual e Municipal, na forma da lei;

3.3.3 prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

3.3.4 prova de inexistência de débitos inadimplidos perante à Justiça do Trabalho, comprovada por meio de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa, cujo prazo de validade, conferido por lei, é de 180 (cento e oitenta) dias.

3.3.4.1 Caso seja apresentada à CAIXA, por proponente ou cidadão interessado, Certidão Positiva expedida posteriormente àquela apresentada quando da habilitação, será concedido ao proponente o prazo de 05 (cinco) dias úteis para regularização, sob pena de inabilitação.

3.4 A documentação relativa à qualificação **econômico-financeira** consistirá em:

3.4.1 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

3.5 A **qualificação técnica** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- CNPJ raiz da empresa.

- A interessada deverá apresentar certidão negativa de pedido de falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, em data não superior a 60 (sessenta) dias da data da abertura do certame, se outro prazo não constar do documento.

- No caso de sociedade simples, a proponente deverá apresentar certidão dos processos cíveis em andamento, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, em data não superior a 60 (sessenta) dias da data da abertura do certame, se outro prazo não constar do documento.

- No caso de certidão positiva, a proponente deverá juntar a certidão de objeto e pé, expedida pelo ofício competente esclarecendo o objeto e o posicionamento do processo.

- Não serão habilitadas empresas que mantenham ações judiciais, de quaisquer natureza, contra a CAIXA.

- Declaração de que manterá, durante a vigência do contrato, linhas telefônicas exclusivas para atendimento a clientes da CAIXA, incluindo discagem direta gratuita (0800).

- Em caso de finalização da vigência do contrato e/ou rescisão contratual, e em sendo possível pela legislação da ANATEL a cessão/transferência ("portabilidade") numérica, a CONTRATADA cederá à CAIXA os números de prefixo 0800 utilizado neste contrato, sem qualquer ônus quanto à cessão/transferência.

3.5.1 Apresentação de um ou mais atestados emitidos por instituição financeira do tipo Banco Comercial, Banco Múltiplo com Carteira Comercial ou Caixa Econômica, em papel timbrado da pessoa jurídica, comprovando a prestação dos serviços de cobrança administrativa e recuperação de crédito do segmento de Veículos.

3.5.1.1 Para fins de compatibilidade será (ão) considerado(s) o(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) que, somados ou não, comprove(m), concomitantemente, prestação de serviços mensal de no mínimo 50% (cinqüenta por cento) das quantidades indicadas no Anexo X.

3.5.1.2 O(s) atestado(s), certidão(ões) ou declaração(ões) contendo a identificação do signatário deve(m) ser apresentado(s) em papel timbrado da pessoa jurídica e deve(m) indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela proponente.

3.5.2 Declaração, firmada por representante legal da Empresa de Cobrança de créditos Garantidos por Veículos, sob as penas da lei, de que a empresa tem estrutura, condições técnicas e operacionais para atuação em todas as seções e subseções da Justiça Federal existentes ou que venham a ser desmembradas ou criadas no território nacional, para a prestação dos serviços, com capacidade para gravação e guarda em meio magnético de todos os contatos telefônicos realizados com os clientes por, no mínimo, 05 anos.

3.5.3 Declaração, firmada por representante legal da Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos, sob as penas da lei, de que a empresa possui as instalações e o aparelhamento adequado e disponível para a prestação dos serviços objeto deste Edital, devendo contemplar, no mínimo: I – microcomputadores, indicando a quantidade, as características e as especificações de cada equipamento, software instalados e a possibilidade de conexão para transmissão de informações, via placas de comunicação de dados; II – linhas telefônicas, informando os números e descrevendo o sistema de telefonia existente; III – acesso à internet, indicando o e-mail e site (este se houver); fac-símile, informando a quantidade de aparelhos e o número de linhas telefônicas; IV – sistema informatizado de gerenciamento de processos, com descrição de suas características; V – sistema, em plataforma web, com condições de manter arquivos digitalizados de peças processuais,

de forma a permitir a remessa destes à CAIXA, quando solicitado ou em eventual rescisão contratual.

3.5.4 Declaração de que manterá, durante a vigência do contrato, linhas telefônicas exclusivas para atendimento a clientes da CAIXA, incluindo discagem direta gratuita (0800).

3.5.5 Em caso de finalização da vigência do contrato e/ou rescisão contratual, e em sendo possível pela legislação da ANATEL a cessão/transferência ("portabilidade") numérica, a CONTRATADA cederá à CAIXA os números de prefixo 0800 utilizado neste contrato, sem qualquer ônus quanto à cessão/transferência.

3.5.6 A CAIXA procederá a diligências (vistorias in loco) junto às sociedades de advogados, conforme facultado pelo art. 43, §3º, da Lei nº8.666/1993, objetivando verificar a compatibilidade das informações e documentos apresentados com equipamentos, instalações e outras formas comprobatórias, podendo valer-se de assessoramento técnico, do que lavrará relatório circunstanciado e conclusivo, ficando ainda assegurado a CAIXA fazer consultas diretamente à clientela das sociedades de advogados.

3.5.7 Registro ou prova de inscrição da pessoa jurídica proponente na OAB – Ordem dos Advogados do Brasil, dentro do seu prazo de validade, onde constem os seus responsáveis técnicos.

3.6 A interessada deverá apresentar ainda no envelope "documentação":

a) Declaração conforme modelo do Anexo III;
b) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e de Responsabilidade Sócio-Ambiental (Anexo V);
c) Declaração, conforme Anexo VI, de que o signatário pessoa física, ou no caso de empresa, que seu(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante do credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supra-mencionadas.
d) documentação conforme item 6 do Edital.

3.7 Para as proponentes credenciadas e cadastradas em cada nível do SICAF, a verificação da validade da documentação relacionada nos itens 3.2.1 ao 3.2.3;

3.3.1 ao 3.3.3 e 3.4.1 acima dar-se-á mediante consulta “on line” ao Sistema, na data do recebimento do envelope “documentação”, devendo os demais documentos listados nos itens 3.2 ao 3.6 devem ser apresentados dentro do envelope “Documentação”.

3.8 As proponentes não credenciadas ou cadastradas nos diversos níveis do SICAF deverão apresentar todos os documentos de habilitação exigidos nos itens 3.2 ao 3.6 dentro do envelope “Documentação”.

3.9 Todas as certidões exigidas acima, bem como o próprio cadastro no SICAF, deverão estar válidos na ocasião do recebimento da documentação.

3.9.1 Para fins de comprovação da validade acima mencionada, a Comissão atestará no próprio envelope documentação, sob carimbo, a data do seu efetivo recebimento.

3.10 Para a proponente que entregar o envelope de documentação em mãos, caso tenha interesse, poderá apresentar o protocolo de entrega (Modelo Anexo VIII).

3.11 Para controle da documentação constante do envelope, conveniente se faz apresentá-la devidamente numerada, conforme exemplificado a seguir:
1/25 (folha 1 do total de 25);
5/54 (folha 5 do total de 54).

4 DO CREDENCIAMENTO

4.1 No local e até a data indicada no preâmbulo deste edital, a proponente interessada deve apresentar à Comissão o envelope “documentação” lacrado, contendo na parte externa a identificação da proponente com o CNPJ.

4.1.1 Após o julgamento da documentação recebida, a Comissão divulgará em até 60 dias contados da data da divulgação do resultado final da pré-qualificação, o resultado preliminar da Habilitação Técnica com a indicação dos nomes das sociedades habilitadas nesta fase e aquelas com documentação irregular ou incompleta, reabrindo o prazo de 5 (cinco) dias para regularização, por meio de publicação no Diário Oficial da União – DOU.

4.1.1.1 Decorrido este prazo, a Comissão divulgará o resultado final do Credenciamento, por meio de publicação no Diário Oficial da União – DOU.

4.1.2 O interessado no credenciamento, poderá encaminhar a documentação por intermédio de SEDEX, serviço similar ou correspondência registrada, desde que seja recepcionada na CPL/GILOG/BR, assumindo a proponente os riscos por eventuais atrasos no transporte e entrega da documentação na CAIXA.

4.1.3 Não será permitida a utilização do malote da CAIXA para envio dos documentos, nem sua entrega nas Agências e Escritórios de Negócios, ou outra unidade que não seja(m) a(s) indicada(s) no preâmbulo deste edital.

4.2 Não serão permitidos adendos ou alterações na documentação que tiver sido apresentada, ressalvada a faculdade de a Comissão promover diligências para a obtenção de informações e esclarecimentos complementares de quaisquer das proponentes participantes.

4.3 Para ter direito a manifestar-se no procedimento de habilitação para credenciamento, inclusive em renúncia ao direito de interpor recurso, cada proponente participante deverá apresentar-se com apenas um representante que, devidamente munido de documento de identidade, responda por sua representada.

4.3.1 Quando se tratar de Titular, Diretor ou Sócio da proponente, deverá ser apresentado documento comprobatório de sua capacidade para representá-la (ex.: contrato social, cópia de ata, procuração).

4.3.2 Quando se tratar de representante designado pela proponente no próprio SICAF, será efetuada consulta ao aludido sistema por intermédio da opção ”dados do representante”, cuja tela será impressa e juntada ao processo para comprovar a representação.

4.3.3 Quando se tratar de representante que não se enquadre nas situações previstas nos itens 4.3.1 e 4.3.2, deverá ser apresentada procuração dirigida à Comissão Permanente de Licitação, com dados de identificação do representante, devendo constar, expressamente, poderes para participar de todos os atos do credenciamento.

4.3.3.1 A referida procuração, se particular, deverá fazer-se acompanhar de documento comprobatório da capacidade do outorgante para constituir mandatários.

4.3.4 A ausência do documento de representação não impedirá o representante de participar do processo, entretanto, ficará impedido de praticar qualquer ato durante o processo de credenciamento.

4.3.5 Para exercer o direito de que trata o item 4.3 deste edital, cada representante poderá representar uma única interessada.

5 DA CONFERÊNCIA DA DOCUMENTAÇÃO

5.1 A documentação para fins de habilitação começará a ser examinada pelos membros da Comissão a partir do seu recebimento.

5.2 Na data de entrega da documentação, a Comissão efetuará a consulta ao SICAF acerca da situação de cada fornecedor participante do presente processo de credenciamento, ocasião em que serão impressas as respectivas declarações de "Situação do Fornecedor", sendo as mesmas rubricadas pelos membros da Comissão, fazendo parte integrante da Ata que será lavrada ao final do julgamento, contendo a decisão acerca da habilitação ou não das proponentes.

5.2.1 As proponentes não credenciadas no SICAF terão sua situação analisada por intermédio da documentação apresentada na forma do item 3 e seus subitens.

5.3 A fim de verificar se existe restrição da proponente ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública, na data de recebimento da documentação serão efetuadas as seguintes consultas, sem prejuízo de verificação dessa restrição por outros meios:

- CEIS - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, no endereço eletrônico do Portal de Transparência do Governo;

- **CNCIA –** Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa, nos termos da Lei nº 8.429/92, constante no endereço eletrônico do CNJ – Conselho Nacional de Justiça – www.cnj.jus.br/, em ***"Sistemas"***, no item ***"CONSULTAS PÚBLICAS – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa"*** e ***"Consulta Requerido / Condenação"***, seleciona esfera ***"TODOS(AS)"***;

- SICOW – Sistema interno da CAIXA que permite verificar se há impedimento de o interessado licitar e contratar com esta Empresa Pública.

5.4 Os documentos exigidos neste Edital poderão ser apresentados no original, por cópia autenticada por tabelião, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pela Comissão.

5.5 Após o julgamento da documentação recebida e conforme regra prevista no item 4, a Comissão divulgará o resultado da habilitação com a indicação dos proponentes inabilitadas e habilitadas, através de publicação no Diário Oficial da União – DOU, que será afixada em quadro próprio existente GILOG/BR localizada na SEPN 512, Conj. "C", Lotes 9/10 Edifício José Alencar Gomes da Silva, Asa Norte, 4º andar, Brasília-DF.

6 CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DAS CREDENCIADAS.

6.1 As proponentes serão classificadas conforme os critérios estabelecidos na tabela abaixo, onde aquelas que não alcançarem a pontuação mínima de 24 (vinte e quatro) pontos, para os quesitos "Capacidade Técnica" e "Volume", estarão automaticamente desclassificadas:

	Quesito	Pontuação	Pontuação Máxima
1	Tempo de inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil de cada sócio, computada individualmente, limitada a 3 sócios;	01 ponto: até 2 anos 02 pontos: acima de 2 até 5 anos 03 pontos: acima de 5 anos	09 pontos
2	Quantidade de serviços prestados de cobrança administrativa e recuperação de crédito do segmento de Veículos, comprovada mediante a apresentação de atestado em nome da Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos, emitido por instituição financeira do tipo Banco Comercial, Banco Múltiplo com Carteira Comercial ou Caixa Econômica, em relação às quantidades de serviços indicadas no Anexo X Obs.: Será (ão) considerado(s) o(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) que, somados ou não, comprove(m) a quantidade exigida para a Pontuação.	02 pontos: de 50% a 70% 04 pontos: acima de 70% até 90% 10 pontos: acima de 90%	10 pontos
3	Acompanhamento pela empresa de ações judiciais na área objeto do contrato, comprovado por emissão de certidões ou impressões do site da Justiça que conste a OAB do sócio/empregado/associado da sociedade ou o número de processos vinculados.	02 pontos: de 50 a 200 ações 04 pontos: de 201 a 500 ações 10 pontos: acima de 500 ações	10 pontos
4	Quantidade de advogados-sócios e advogados-empregados que efetivamente farão a gestão dos serviços prestados à CAIXA	02 pontos: até 4 advogados 04 pontos: acima de 5 até 8 advogados 10 pontos: acima de 8 advogados	10 pontos
5	Apresentação de, no mínimo, 3 processos da mesma área do objeto a ser contratado em, no mínimo, 13 (treze) UF, comprovado por emissão de certidões ou impressões do site da Justiça que conste a OAB do sócio/empregado/associado da sociedade ou o número de processos vinculados.	01 ponto: 13 UF 06 pontos: de 15 a 20UF 10 pontos: de 21 a 27 UF	10 pontos
		Total máximo da pontuação	49 pontos

6.2 Havendo empate entre as empresas, será adotado sorteio público, a ser realizado em data, horário e local a serem designados pela Comissão de Credenciamento.

.

6.3 Procedida a classificação das empresas de cobrança de créditos garantidos por veículos, as 03 (três) primeiras colocadas serão chamadas para a celebração do contrato, adotando-se rodízio para contratação das próximas classificadas, cujos critérios encontram-se definidos no item 12 do Projeto Básico.

6.4 Avaliação de desempenho: a rescisão decorrente do descumprimento de meta acarreta o descredenciamento da Empresa e, consequentemente, contrata-se a próxima da fila em substituição

6.5 A CAIXA se reserva o direito de alterar a quantidade de empresas contratadas sempre que houver aumento/redução no volume da carteira que justifiquem a alteração

7 DA INABILITAÇÃO

7.1 Será inabilitada a proponente que:

a) Não comprove a regularidade da documentação habilitatória por ocasião de sua verificação;

b) possua registro de ocorrência que a impeça de licitar e contratar com a CAIXA ou com a Administração Pública, ou que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração, no âmbito Federal, Estadual ou Municipal ou do Distrito Federal, ou ainda que esteja suspensa para licitar e contratar com a CAIXA, enquanto perdurarem os motivos da punição;

c) deixe de apresentar a documentação/informações solicitadas na data fixada ou apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste Edital;

7.2 Está, ainda, impedida de obter o credenciamento a proponente que se enquadre em qualquer das situações mencionadas no item 2.3.4.

7.3 A inabilitação da proponente importará preclusão do seu direito de participar das fases subseqüentes.

7.4 Quando todas as proponentes forem inabilitadas, a Comissão poderá fixar às proponentes o prazo de 08 (oito) dias úteis para apresentação de nova documentação, escoimada(s) da(s) causa(s) da inabilitação.

8 DOS RECURSOS DO INDEFERIMENTO DE CREDENCIAMENTO

8.1 Das decisões e atos no procedimento deste Credenciamento caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação do ato ou da lavratura da ata, nos seguintes casos:

8.1.1 habilitação ou inabilitação do interessado;

8.1.2 anulação ou revogação do credenciamento;

8.1.3 penalidades aplicadas.

8.2 A intimação dos atos referidos nos itens 8.1.1 a 8.1.3 - excluídos deste último as penalidades de advertência e multa de mora - será feita mediante publicação na imprensa oficial.

8.3 Os recursos serão dirigidos à autoridade superior à que proferiu a decisão, por intermédio desta.

8.4 Não serão considerados os recursos sobre matéria já decidida em grau de recurso.

8.5 Interposto o recurso, dele será dada ciência aos demais participantes abrangidos, que poderão apresentar contrarrazões, desde que o façam durante o prazo previsto no item 8.1 para a interposição do recurso;

8.6 É vedada a apresentação de mais de um recurso sobre a mesma matéria pelo mesmo participante.

8.7 A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio da afixação da Ata de julgamento do(s) recurso(s) no quadro de avisos da Comissão, e/ou de comunicação por escrito, ou, ainda, de publicação no D.O.U.

8.8 Os recursos deverão ser entregues na Gerência de Filial Logística em Brasília - GILOG/BR, situada na SEPN 512, Cj. “C”, Lotes 9/10, Edifício José Alencar Gomes da Silva, Asa Norte, 4º andar, Brasília-DF, CEP: 70760-500, sempre em dias úteis, no horário das 10h às 16h.

9 DA HOMOLOGAÇÃO DO CREDENCIAMENTO E DA CONTRATAÇÃO

9.1 À vista do relatório da Comissão, o resultado de credenciamento será submetido à consideração da autoridade competente da CAIXA, para fins de homologação do presente procedimento.

9.2 Serão convocados para contratar com a CAIXA as proponentes credenciadas na forma deste processo.

9.3 A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste Edital, conforme a minuta do Contrato que integra este Edital (Anexo IV).

9.4 Até a data da contratação, a proponente deverá providenciar, obrigatoriamente, caso ainda não tenha, o cadastramento e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, mantendo-os atualizados durante toda a vigência do contrato.

9.5 Ficam impedidas de ser contratadas para a execução de serviço objeto deste credenciamento a pessoa jurídica que se enquadre em qualquer das situações mencionadas no item 2.3.4.

9.5.1 No ato da assinatura do instrumento contratual, a proponente vencedora deverá firmar a declaração de vedação ao nepotismo, que consta anexada ao final da minuta de Contrato (Anexo IV).

9.6 Por ocasião da contratação, a CAIXA fará pesquisa ao SICAF, CEIS, SICOW e CNCIA para verificação das condições de habilitação e qualificação das

proponentes exigidas neste Edital, sendo fator impeditivo da contratação qualquer irregularidade constatada junto aos referidos Sistemas.

9.7 As proponentes credenciadas terão o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da convocação pela CAIXA, para assinatura do contrato.

9.8 A recusa injustificada em assinar o contrato dentro do prazo implicará o descredenciamento da proponente.

9.9 Poderá a proponente perder a sua condição de credenciada até a contratação, se a CAIXA tiver conhecimento de fato ou circunstância superveniente, só conhecido após o julgamento, que desabone sua habilitação jurídica, regularidade fiscal, trabalhista, qualificação econômico-financeira ou técnica.

10 DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

10.1 O contrato a ser firmado, cuja minuta – Anexo IV - integra o presente edital para todos os fins e efeitos de direito, regulamentará as condições de sua execução, bem como os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, sujeitando-se aos preceitos de direito público e aplicando-se subsidiariamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

10.2 O prazo do contrato será de 12 meses a contar da data estabelecida para o início de sua vigência, podendo ser prorrogado a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.

10.3 A documentação exigida no item 3 deverá estar válida na data da assinatura do contrato, cabendo à proponente encaminhar, sempre que necessário, novos documentos para substituírem os que tenham seu prazo expirado.

11 DA DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1 Somente participarão da distribuição dos serviços as proponentes previamente habilitadas pela Comissão e credenciadas.

11.1.1 Serão convocadas para assinar o contrato todas as proponentes credenciadas, as quais serão demandadas de acordo com a ordem estabelecida , mediante a emissão de autorizações de serviço.

11.2 Nos quatro primeiros meses da prestação de serviços, os contratos serão distribuídos de forma isonômica e equânime, conforme regras definidas pela CAIXA, divulgadas em Manual Operacional previamente à atuação da CONTRATADA.

11.3 Decorrido esse período, a distribuição das operações à CONTRADA para a cobrança na fase pré-processual, será baseada no desempenho apresentado, conforme critérios definidos no item 8 do Projeto Básico.

11.4 Na fase processual, a distribuição se dará por ato contínuo, uma vez que cada CONTRATADA deverá atuar na cobrança extrajudicial ou judicial daqueles contratos disponibilizados em sua base e que não foram recuperados na etapa da cobrança administrativa.

11.5 As ações judiciais propostas em desfavor da CAIXA, bem como outras ações correlatas com as operações já encaminhadas para cobrança, serão distribuídas à mesma Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos.

11.6 A régua de cobrança poderá ser ajustada pela CAIXA a qualquer tempo, em função do comportamento da carteira, características do produto, perfil do cliente e outros aspectos relevantes com o objetivo de obter maior grau de eficiência possível para as ações de cobrança.

11.7 As datas de encaminhamento e o montante de operações de crédito enviado à CONTRATADA para a cobrança ficarão a critério exclusivo da CAIXA, observadas a divisão equânime entre as empresas contratadas e a conveniência e oportunidade da CONTRATANTE, nada podendo o CONTRATADO reclamar nesse sentido.

11.8 A distribuição será efetuada, por meio da remessa de contratos com atraso no pagamento, selecionados ao longo do mês comercial, cujo somatório constituirá o denominado “LOTE” relativo ao mês de seleção, que poderá conter contratos em quaisquer faixas de atraso;

11.9 Ainda, em relação à distribuição isonômica, é observada a unidade do crédito distribuído, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independentemente do respectivo valor e, portanto, é previsível uma margem de erro na distribuição, decorrente dessa premissa.

11.10 A CAIXA se reserva no direito de não remeter para Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos determinadas modalidades e/ou contratos, cuja avaliação gerencial indicar não ser necessária tal cobrança.

11.11 Caso a CAIXA retire da Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos determinado contrato, este deixará de fazer parte do lote disponibilizado, a fim de evitar prejuízos para a empresa, não sendo computados como insucesso quando da mensuração do desempenho da CONTRATADA.

11.12 Os pagamentos registrados para o contrato durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança deverão ser computados na prestação de contas mensal sem prejuízos à CONTRATADA.

11.13 No caso de ser constatada alguma irregularidade na prestação de serviços objeto do presente edital, a CAIXA se reserva o direito de suspender novas disponibilizações de contratos, até a regularização da pendência.

11.14 Ocorrendo o descredenciamento de alguma Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos, a nova CONTRATADA assumirá integralmente a carteira de cobrança da empresa substituída.

12 DOS PREÇOS E DA FORMA DE PAGAMENTO

12.1 A CAIXA, após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à Contratada, de acordo com as condições estabelecidas na minuta de contrato (Anexo IV).

13 DA VIGÊNCIA DO CREDENCIAMENTO

13.1 O presente credenciamento terá vigência de 12 meses, a contar da primeira publicação do resultado deste processo, podendo, a critério da CAIXA e observada a conveniência e oportunidade, ser prorrogado por períodos iguais ou inferiores, mediante simples notificação às Credenciadas.

13.2 As prorrogações sucessivas poderão ser efetuadas enquanto houver necessidade da CAIXA pelos serviços, não havendo limite de prazos.

13.3 Quando da comunicação da prorrogação pela CAIXA, a Credenciada poderá manifestar a não concordância, quando então perderá sua condição de credenciada.

13.4 Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado descumprimento de meta de desempenho, fica a critério da CAIXA a não prorrogação contratual.

14 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1 A credenciada que se recusar, injustificadamente, a assinar o contrato, no prazo estabelecido no edital, será descredenciada.

14.2 Ficará impedida de licitar e contratar com a Caixa, pelo prazo de até 02 (dois) anos, ou poderá ser declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, a proponente que incorrer em alguma das seguintes hipóteses:

- tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo;
- tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos do credenciamento;
- demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

14.2.1 As penalidades de impedimento temporário para licitar e contratar com a CAIXA e a de declaração de inidoneidade, aplicadas pela competente autoridade da CAIXA ou ministerial, respectivamente, após a instrução do respectivo processo no qual fica assegurada a ampla defesa, serão lançadas no SICAF.

14.2.2 A Declaração de inidoneidade impossibilita a proponente de relacionar-se comercialmente com a Administração Pública, e incidirá enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

14.3 Pela inexecução total ou parcial do contrato objeto deste credenciamento e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, nos termos estabelecidos na minuta de contrato (Anexo IV):

14.3.1 advertência;

14.3.2 multa

14.3.3 suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

14.3.4 declaração de inidoneidade.

15 DOS ILÍCITOS PENAIS

15.1 As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/1993 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

16 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

16.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária na rubrica: 006140/2013 - MZ.

17 DA REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DO PRESENTE PROCESSO

17.1 A CAIXA poderá revogar o presente credenciamento por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-lo por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, bem como adiá-lo ou prorrogar o prazo para recebimento da documentação, sem que caiba aos(às) interessados(as), quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.

17.2 A anulação do procedimento de credenciamento induz à do contrato, e em decorrência dessa anulação as proponentes não terão direito à indenização,

ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

18 DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 A divulgação pela CAIXA, neste Edital, do tipo de serviço, quantitativos mínimos e máximos possíveis e Tabelas de Remuneração, não caracteriza nenhum direito ou expectativa de faturamento por parte das proponentes, não cabendo à CAIXA o ressarcimento de eventuais prejuízos pelo não credenciamento de proponentes, ou pelo fato de o faturamento mensal da contratada não atingir os níveis por esta pretendidos.

18.2 A CAIXA poderá, desde que não tenha conseguido suprir suas necessidades, a qualquer tempo e na forma da lei, realizar novos credenciamentos, através da divulgação de um novo Edital, posicionando, neste caso, as novas proponentes na ordem seqüencial após as proponentes credenciadas pelo presente Edital.

18.3 A participação no presente credenciamento implica a concordância, por parte da proponente, com todos os termos e condições deste Edital.

18.4 Para fins de comprovação das informações relativas à proponente, a CAIXA poderá vistoriar a qualquer tempo as proponentes credenciadas.

18.5 Os interessados arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de sua documentação.

18.6 Os documentos exigidos neste Edital poderão ser apresentados no original, por cópia autenticada por tabelião, publicação em órgão da impressa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pela Comissão.

18.7 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

18.8 Não será conhecida a documentação para habilitação apresentada via fax ou e-mail, exceto os expressamente previstos neste edital.

18.9 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando tiver sido explicitamente disposto em contrário.

18.10 Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste Edital em dia de expediente na localidade onde está situada a unidade da CAIXA promotora do credenciamento.

18.11 É facultada à Comissão ou autoridade superior da CAIXA, em qualquer fase do credenciamento, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou

complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da documentação.

18.12 Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital perante a CAIXA a proponente que não o fizer até o 2° (segundo) dia útil que anteceder a data limite fixada para o recebimento do envelope de documentação.

18.13 Quaisquer dúvidas acerca deste credenciamento deverão ser encaminhadas por escrito à Comissão Permanente de Licitação - CPL, por intermédio do endereço eletrônico: gilogbr18@caixa.gov.br.

18.14 Os esclarecimentos serão encaminhados por meio de mensagem eletrônica aos respectivos questionadores, e ficará disponível aos demais interessados na sede da CPL/GILOG/BR localizado no 4º andar do Edifício José Alencar Gomes da Silva, situado na SEPN Q. 512 CJ. 'C' Lotes. 9/10 Asa Norte – Brasília DF.

18.15 Eventuais impugnações ou recursos deverão ser entregues no endereço discriminado no preâmbulo do Edital, sempre em dias úteis, no horário das 10horas às 16horas.

19 DO FORO

19.1 Para dirimir as questões oriundas deste credenciamento e do futuro contrato será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal no Distrito Federal.

Brasília/DF ,12 de novembro de2013

Comissão Permanente de Licitação da GILOG/BR

ANEXO I

PROJETO BÁSICO

1. OBJETO

1.1. Credenciamento e contratação em forma de rodízio, de Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos para composição de cadastro de prestadores de serviços técnicos de natureza jurídica, para atuação em todo o território nacional, sem exclusividade e sem vínculo empregatício, com a finalidade de cobrança de créditos que possuam veículos automotores vinculados em garantia, consistindo a prestação dos serviços na prática de todos os atos e procedimentos necessários nas esferas administrativa, extrajudicial e judicial, em primeiro e segundo graus de jurisdição, bem como em juizados especiais, colégios e turmas recursais.

1.2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1.2.1. Os serviços objeto do Edital incluem procedimentos referentes às fases:

1.2.1.1. Pré-processual: abrangerão ações de cobrança administrativa e renegociação de créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA, oriundos de operações de crédito do segmento de Veículos; notificação via cartório para a constituição em mora e localização do bem vinculado em garantia; ações de preparação para ajuizamento da demanda.

1.2.1.2. Processual: caracteriza-se pelo ajuizamento de demandas e pelo seu acompanhamento (inclusive ações conexas) em primeiro e segundo graus de jurisdição, encerrando-se com a apreensão do veículo.

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Constitui objeto do presente Edital o credenciamento, pelo período de 12 (doze) meses, de Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos para a prestação de serviços de cobrança administrativa, extrajudicial e judicial de créditos que possuam veículos automotores vinculados em garantia, cujos serviços compreendem:

2.2. SERVIÇOS PREVISTOS NA FASE PRÉ-PROCESSUAL

2.2.1. Ações de cobrança administrativa e renegociação de créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA:

2.2.1.1. Os contratos serão disponibilizados para cobrança automaticamente pela CAIXA, por meio dos seus respectivos sistemas corporativos.

2.2.1.2. A CONTRATADA deverá contatar o cliente com vistas ao pagamento da dívida, de acordo com a política de cobrança definida pela CAIXA.

2.2.1.3. Os clientes deverão ser cobrados pessoalmente e/ou por telefone e/ou correspondência e/ou via eletrônica.

2.2.1.4. A CONTRATADA deverá emitir boleto de cobrança com remessa ao cliente quando este solicitar, via eletrônica, fax, SMS ou postagem de correspondências.

2.2.1.5. A CAIXA indicará o texto da mensagem/correspondência a ser enviada aos clientes ou, após avaliação, autorizará o envio do texto elaborado pela CONTRATADA.

2.2.1.6. A CONTRATADA deverá manter, sem custo adicional para a CAIXA, linhas telefônicas exclusivas para atendimentos a clientes da CAIXA, incluindo discagem direta gratuita (0800), e divulgá-los em site próprio, nos contatos e em correspondências/SMS que enviar aos clientes.

2.2.1.7. A CONTRATADA deverá manter equipamento para gravação em meio magnético dos contatos telefônicos com os clientes, e guarda por, no mínimo, 5 (cinco) anos, para fornecimento à CAIXA sempre que solicitado.

2.2.1.8. A CONTRATADA deverá manter em arquivo, registro de correspondências/e-mails recebidos e/ou enviados aos clientes para repasse à CAIXA, quando solicitado.

2.2.1.9. A CONTRATADA não poderá utilizar as dependências da CAIXA ou seus equipamentos para desenvolvimento da atividade para a qual foi contratada.

2.2.1.10. É vedado à CONTRATADA receber quaisquer valores diretamente dos devedores ou de terceiros vinculados aos créditos, salvo quando expressamente autorizado pela CAIXA, mediante documento escrito.

2.2.1.11. Na eventual hipótese de recebimento de valores, autorizados pela CAIXA, estes deverão ser repassados diretamente pela CONTRATADA à CAIXA, até o primeiro dia útil subseqüente ao recebimento.

2.2.1.12. A empresa deverá manter, durante toda a vigência do contrato, acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA por meio de linha privativa de dados.

2.2.1.13. O acesso padrão para conexão de empresas com a Rede Caixa é o tunelamento VPN (Virtual Private Network) via internet, conforme especificação abaixo:

a) VPN site-to-site via Internet, onde a conexão à Internet pela empresa contratada é requisito mínimo para conexão.

b) túnel VPN sob o protocolo IPSEC.

c) criptografia 3DES-SHA, como mínima, sendo possível utilização de outras, caso necessário, desde que autorizado pela área de tecnologia da CAIXA.

2.2.1.14. Durante a vigência do contrato, a CAIXA, a seu critério, poderá alterar o aplicativo de cobrança, como também a sua forma de conectividade, sendo que as empresas serão informadas com antecedência de 60 (sessenta) dias para se adequarem ao novo aplicativo e/ou à nova forma de conectividade.

2.2.1.15. A CONTRATADA deverá encaminhar à CAIXA, sempre que solicitado, arquivo magnético para atualização dos dados cadastrais dos clientes, no que concerne ao(s) endereço(s) de correspondência, telefone(s) de contato, endereço(s) eletrônico(s), bem como outras informações relevantes, conforme instruções da CAIXA.

2.2.1.16. A CONTRATADA deverá retornar à CAIXA, semanalmente, arquivo retorno analítico contendo todos os contratos disponibilizados para cobrança, discriminados por lote, conforme layout definido pela CONTRATANTE, descrevendo as ações de cobrança administrativa, extrajudicial e judicial realizadas e pontuando os contratos para os quais não houve ação de cobrança.

2.2.1.17. A efetivação de cobrança em desacordo com as determinações da CAIXA enseja a apuração de responsabilidade, não eximindo a CONTRATADA da responsabilização pelos prejuízos e danos causados à CAIXA e/ou aos seus clientes.

2.2.1.18. Transcorrido o prazo definido pela CAIXA para a realização da cobrança amigável da dívida e permanecendo a inadimplência, a CONTRATADA deverá providenciar a notificação/protesto do devedor, conforme orientações a serem disponibilizadas pela CONTRATANTE.

2.2.1.19. Caso o devedor decida pela entrega amigável do veículo, caberá à CONTRATADA verificar se o bem devolvido atende às condições mínimas para recebimento definidas pela CAIXA e providenciar aquilo que for necessário à liquidação/amortização da dívida e entrega do bem no local indicado pela CAIXA.

2.2.1.20. Além de efetuar ações de cobrança, a CONTRATADA poderá propor renegociações de créditos, mediante orientações e regras definidas pela CAIXA e, quando necessário, remeter documentos, informações e propostas para análise pelas Unidades da CONTRATANTE.

2.2.1.21. As regras de renegociação são definidas pela CAIXA conforme políticas internas e governamentais.

2.3. SERVIÇOS PREVISTOS NA FASE PROCESSUAL

2.3.1. A fase processual, compreendendo a prestação de serviços advocatícios e técnicos de natureza jurídica relativos a defesa dos interesses da CONTRATANTE,

em todo a território nacional, consiste na prática de todos os atos e procedimentos necessários nas esferas administrativa, extrajudicial, judicial em primeiro e segundo graus de jurisdição e do juizados especiais, colégios e turmas recursais, abrangendo:

a) ajuizamento de demandas, apresentação de contestações, réplicas, defesas, oposição de embargos, exceções e impugnações, comparecimento e atuação em audiências, execução das procedências cabíveis em razão de intimações de despachos, decisões, sentenças, bem como a realização e acompanhamento de diligências e outras medidas que a caso reclamar;

b) condução de ações, exceções, incidentes processuais e quaisquer procedimentos — judiciais, extrajudiciais, fiscais e administrativos — ainda que de outros ramos do Direito, sempre que decorrentes e ou relacionados as causas patrocinadas pela CONTRATADA, tais como: embargos de terceiro, mandados de segurança e respectivas informações, medidas cautelares, declarações de créditos em falência, recuperação judicial e extrajudicial, insolvência civil, habilitações de créditos em inventário, protesto por preferência, suscitação de dívida, exceção de pré-executividade, notícia-crime etc.;

c) interposição de recursos — incluídos agravos, embargos de declaração, outros tipos de embargos e recursos dirigidos ao Superior Tribunal de Justiça, ao Tribunal Superior do Trabalho a ao Supremo Tribunal Federal — a apresentação de razões e ou contrarrazões, minutas e ou contraminutas de recursos;

d) prestação de informações relacionadas às causas patrocinadas pela CONTRATADA, à dependência interessada, até o encerramento e arquivamento do processo sob sua condução;

e) atendimento a solicitações feitas por auditoria seja Interna ou independente, ou por demais órgãos externos de controle.

f) Acompanhamento a Oficial de Justiça em diligências para recebimento de bens, mesmo daqueles ainda não liberados judicialmente.

g) Pesquisa de ônus sobre o bem (IPVA, multas, impostos, taxas, seguros, dentre outros).

2.4 PROCEDIMENTOS BÁSICOS DA FASE PROCESSUAL.

2.4.1. Decorrido o prazo de recebimento amigável do crédito a CONTRATADA, antes de propor qualquer ação visando à cobrança judicial deverá analisar a sua pertinência, segundo parâmetros definidos pela Caixa que constarão no Manual Operacional divulgado pela CONTRATANTE previamente ao início das atividades da CONTRATADA.

2.4.2. A CONTRATANTE ressarcirá a CONTRATADA as despesas para a localização do veículo, desde que realizada por terceiros que não façam parte do quadro de empregados da CONTRATADA sempre após prévia consulta e autorização da CAIXA e limitado aos valores definidos no Anexo IX.

2.4.3. Quando da apreensão do veículo a CONTRATADA deverá providenciar o registro pormenorizado das condições do mesmo (segundo check-list disponibilizado pela CAIXA), com inclusão de fotos, responsabilizando-se ainda pela manutenção do bem, por todo o período em que este permanecer sob sua guarda.

2.4.4. Na hipótese de concluir que a ação de busca e apreensão não é compensatória, deverá encaminhar parecer, de forma fundamentada, à CAIXA.

2.4.5. A CONTRATADA obriga-se a manter o acompanhamento dos processos sob sua responsabilidade até o exaurimento da segunda instância, inclusive nas ações correlatas as relativas à cobrança, mesmo após a venda do bem pela CAIXA ou empresa contratada para este fim.

2.4.6. A CONTRATADA obriga-se a entregar o bem, à CAIXA ou a empresa por esta indicada, imediatamente após a consolidação da posse, sendo expressamente proibida a sua comercialização pela CONTRATADA.

2.4.7. Enquanto o bem estiver sob sua responsabilidade a CONTRATADA exercerá o papel de Fiel Depositário, sem ônus para a CAIXA, respondendo pela integridade quantitativa e qualitativa dos bens, por todos e quaisquer danos causados conforme as disposições dos artigos 627 e seguintes do Código Civil.

2.4.8. Caberá à CONTRATADA providenciar a remoção e o transporte dos veículos para o local do depósito e guarda e, eventualmente, o transporte dos veículos, em devolução ao devedor, quando determinado pela CAIXA, podendo haver ressarcimento das despesas se estas estiverem em conformidade com as orientações da CONTRATANTE e nos valores limitados no Anexo IX.

3. LOCAL DE RETIRADA DA DEMANDA E ENTREGA DOS DOCUMENTOS

GEACE – GN Gestão de Agências Externas Cobrança
SBS Qd. 04 – Lotes 03/04 – 8º andar – Edifício Matriz I
Brasília – DF
CEF 70.092-900

4. FORMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

4.1. DISTRIBUIÇÃO DAS OPERAÇÕES PARA COBRANÇA

4.1.1. As datas de encaminhamento e o montante de operações de crédito enviado à CONTRATADA para a cobrança ficarão a critério exclusivo da CAIXA, observadas a divisão equânime entre as empresas contratadas.

4.1.2. A distribuição será efetuada, por meio da remessa de contratos com atraso no pagamento, selecionados ao longo do mês comercial, cujo somatório constituirá o denominado “LOTE” relativo ao mês de seleção.

4.1.3. Em relação à distribuição isonômica, é observada a unidade do crédito distribuído, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independentemente do respectivo valor e, portanto, é previsível uma margem de erro na distribuição.

4.1.4. Caso a CAIXA retire da Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos determinado contrato, a fim de evitar prejuízos para a empresa, este não será computado como insucesso quando da mensuração do desempenho.

4.1.5. Os pagamentos registrados para o contrato durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança deverão ser computados na prestação de contas mensal sem prejuízos à CONTRATADA.

4.1.6. Havendo ações judiciais propostas em desfavor da CAIXA correlatas com as operações já encaminhadas para cobrança, as mesmas serão distribuídas a Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos responsável pela ação original.

4.1.7. Nos primeiros meses da prestação de serviços, os contratos serão distribuídos de forma isonômica e equânime, conforme regras divulgadas em Manual Operacional previamente à atuação da CONTRATADA.

4.1.8. Decorrido esse período, a distribuição das operações à CONTRADA será baseada no desempenho apresentado, conforme critérios definidos no item 8 do Projeto Básico.

4.1.9. O percentual de distribuição das operações estará sujeito a variação em caso de rescisões contratuais durante o prazo de vigência do credenciamento, que impliquem redução no número de empresas contratadas ou ainda em caso da CAIXA aumentar o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente.

4.1.10. Quando houver contratação de empresa do cadastro de reserva, para substituir empresa descredenciada, a nova empresa assumirá o percentual de participação na carteira da empresa que teve o contrato rescindido, e fará jus às futuras avaliações de resultado para redefinição de percentual de distribuição.

4.1.11. No caso de ser constatada alguma irregularidade na prestação de serviços objeto do presente edital, a CAIXA se reserva o direito de suspender novas disponibilizações de contratos, até a regularização da pendência.

4.1.12. O prazo de vigência dos lotes será definido pelo CONTRATANTE, podendo ser alterado a qualquer tempo por interesse da CAIXA, observada prévia notificação à CONTRATADA.

5. REGRAS DE REMUNERAÇÃO

5.1. A Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos será remunerada pelo devedor, até 10% (dez por cento) sobre o valor efetivamente recebido.

5.2. Os honorários serão creditados na conta corrente da CONTRATADA após a quitação do boleto.

5.3. Se o devedor optar pela devolução do bem, antes do ajuizamento e desde que prejudicado o recebimento dos honorários diretamente do devedor, a contratante pagará a CONTRATADA, honorários em valor equivalente a 7% do valor líquido auferido na venda do bem ou do valor da dívida, o que for menor.

5.3.1. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias após a venda do bem, mediante a apresentação do respectivo recibo.

5.4. Após ajuizada a ação, ocorrendo a recuperação do crédito, e desde que prejudicado o recebimento dos honorários diretamente do devedor, a CONTRATANTE efetuará o pagamento de honorários à CONTRATADA, calculada com base no valor efetivamente recuperado e de acordo com os critérios da tabela abaixo:

TABELA DE HONORÁRIOS	
Prazo para a Recuperação do Crédito	Percentual aplicável sobre o valor recuperado
De 0 a 60 dias	10%
De 61 a 90 dias	9%
De 91 a 120 dias	8%
Acima de 121 dias	7%

5.4.1. A definição do percentual a ser aplicado para o pagamento de honorários deverá considerar o prazo decorrido entre a data de recebimento do lote até a data da recuperação do crédito, incidindo sobre o valor efetivamente recuperado.

5.4.2. Para a incidência do pagamento de honorários, consideram como recuperação de crédito as seguintes ocorrências: reintegração na posse de bem objeto do arrendamento mercantil, consolidação da propriedade em caso de alienação fiduciária e renegociações para liquidação à vista ou a prazo, com ou sem abatimento negocial.

5.4.3. Nos casos em que ocorrer a reintegração de posse e ou a apreensão de bens por determinação judicial, ou a devolução pelo devedor no decorrer do processo, os honorários serão calculados sobre o valor líquido auferido na venda do bem, ou sobre o valor da dívida, o que for menor, aplicando-se os percentuais constantes da tabela descrita no caput deste item. O pagamento será efetuado após a venda do bem, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal.

5.4.4. Na hipótese de renegociações para pagamento parcelado do crédito, os honorários de que trata o item 5.4 serão devidos somente sobre o valor da primeira parcela paga (entrada).

5.5. A Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos fará jus, ainda, ao pagamento de honorários, de acordo com a regra estabelecida, exigível após o recebimento do crédito pela CAIXA quando, por força de disposição legal, ou em

virtude de decisão judicial, for concedida ao devedor a faculdade de satisfação da obrigação sem arbitramento dos honorários de sucumbência.

5.6. Poderá a CONTRATANTE realizar acordo ou transação sem a participação da CONTRATATADA, hipótese em que exigirá, juntamente com seu crédito, os honorários devidos à CONTRATADA, o que é por esta aceito na forma e percentuais do item 5.4.

5.7. Nas ações em que haja patrocínio por mais de uma empresa ou por advogados empregados da CONTRATANTE, os honorários contratados (item 5.4) e eventuais honorários sucumbências serão rateados na forma adiante:

a) 1/3 (um terço) dos honorários contratados (item 5.4) para a Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos substituída e 2/3 (dois terços) para a sucessora, se na ocasião da substituição ainda não houver ocorrido qualquer dos eventos previstos no item 5.4.3;

b) 10% (dez por cento) de honorários sucumbenciais para as advogados empregados da CAIXA,quando houver tramitação de processos pelos Tribunais Superiores;

c) após o pagamento dos honorários contratuais em razão dos eventos do subitem 5.4.3, eventuais honorários sucumbenciais caberão exclusivamente a sociedade sucessora, em razão de renúncia da sociedade substituída a estes honorários.

5.8. A CONTRATADA obriga-se a efetuar os repasses de honorários devidos a outros patrocinadores do processo, inclusive aos advogados da CONTRATANTE, na hipótese do recebé-los diretamente da parte adversa.

5.9. Na ocorrência das situações adiante, não será devido o pagamento de honorários a CONTRATADA:

a) devolução de documentos referentes a créditos não ajuizados, por qualquer razão que não seja a recebimento, total ou parcial;

b) acordo ou transação com finalidade de extinção de ações judiciais, sem que resulte recebimento de créditos pela CONTRATANTE;

c) frustração da cobrança por inexistência de bens, perecimento, desconhecimento da localização, impossibilidade de alcance judicial ou inviabilidade econômica da reintegração na posse ou consolidação da propriedade de bens vinculados às respectivas operações.

5.10. Na hipótese de condução de ações vinculadas às ações que visem a recuperação de créditos, independentemente da posição ocupada no processo pela CAIXA, a CONTRATANTE creditará à CONTRATADA, a título de pagamento de honorários advocatícios, os valores adiante:

TABELA DE HONORÁRIOS – AÇÕES VINCULADAS	
FASES:	VALOR R$
Na distribuição (ativas) e na contestação (passivas)	350,00
Pela decisão de primeiro grau	250,00
Pela decisão de segundo grau	250,00
Pela comprovação de encerramento do processo	350,00
Total de honorários	1.200,00

5.11. Os pagamentos serão devidos mediante a comprovação da ocorrência das fases processuais indicadas no item retro, não retroagindo aos atos já praticados nos processos terceirizados em andamento.

5.12. Os pagamentos serão efetuados pela CONTRATANTE, mediante crédito em conta corrente de titularidade da CONTRATADA em Agência da CAIXA.

5.13. No caso de extinção antecipada do processo, a CONTRATADA fará jus somente aos pagamentos correspondentes à fase processual até então implementada.

6. RESSARCIMENTO DOS SERVIÇOS

6.1.1. As despesas necessárias à realização dos serviços objeto deste contrato serão ressarcidas pela CONTRATADA, conforme regras e limite de valores estabelecidos no ANEXO IX.

6.1.2. São passíveis de ressarcimento:

a) custas e despesas processuais, nestas incluídas custas iniciais e finais, diligências de oficiais de justiça, editais, honorários periciais e despesas com assistentes técnicos.

b) serviços de Despachante, compreendendo:

- o desembaraço da documentação e providências quanto a transferência da propriedade dos bens, quando necessário e previamente autorizado pela CAIXA.

- a verificação da existência de eventuais débitos que recaem sobre os bens, tais como: IPVA, multas, impostos, taxas, seguros, dentre outros,

c) despesas para localização do veículo, desde que realizada por terceiros que não façam parte do quadro de empregados da contratada e sempre após prévia consulta e autorização por parte da contratante.

d) despesas de guincho 24 horas, quando necessárias.

6.2. O ressarcimento ocorrerá mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subseqüente ao da comprovação das despesas, mediante apresentação dos comprovantes de pagamento efetuados junto às entidades públicas ou privadas responsáveis pela demanda.

6.3. A CAIXA poderá, a seu próprio critério, ressarcir em tempo inferior ao acima previsto as despesas havidas pela CONTRATADA, desde que devidamente atestadas.

6.4. O ressarcimento ocorrerá, preferencialmente, por reembolso mediante crédito na mesma conta da CONTRATADA mantida na Caixa Econômica Federal onde são realizados os pagamentos pelos serviços prestados.

7. METAS DE DESEMPENHO

7.1. A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA, a Meta de Desempenho por UF, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços, para cada lote encerrado.

7.2. A meta em vigor pode ser alterada a qualquer tempo por interesse da CAIXA, sendo previamente divulgada.

7.2.1. Quando a nova meta definida pela CAIXA for inferior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com encerramento no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

7.2.2. Quando a nova meta definida pela CAIXA for superior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com início no mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

7.3. Na avaliação de desempenho, a meta estará validada para todos os efeitos contratuais se pelo menos 50% das empresas contratadas conseguirem cumpri-la.

7.4. Em decorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da CAIXA, esta poderá, a qualquer momento, suspender temporariamente as ações decorrentes da avaliação de desempenho em uma, mais de uma ou em todas as UF.

7.4.1. Esta suspensão também poderá ocorrer em caso de:

a) necessidade de reabrir ou de elaborar novo Edital de Credenciamento, pelo prazo que durar o processo de novas contratações;

b) catástrofe ou calamidade, que impeçam temporariamente a execução do objeto contratado;

c) notificação de intenção de rescisão do Contrato;

d) ocorrência de quaisquer das hipóteses de rescisão contratual, até que essa medida seja ultimada;

e) por conveniência da CONTRATANTE.

8. CÁLCULO DO DESEMPENHO

8.1. O desempenho será apurado por UF.

8.2. O mês de apuração corresponde ao mês imediatamente posterior ao encerramento da vigência do lote.

8.3. O desempenho será calculado, por lote, com base nos valores efetivamente recebidos durante a sua vigência, dividido pelo valor total da dívida das operações disponibilizadas à CONTRATADA durante a vigência do lote, conforme fórmula abaixo:

$$DesempenhoMês = \frac{\text{Re}cebidoPeríodo(porUF)}{TotalDistribuidoPeríodo(porUF)} x100$$

8.4. Os contratos que forem objeto de exclusão da cobrança não serão considerados para fins de desempenho.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1. As avaliações ocorrerão imediatamente após o encerramento do lote, visando:

a) aplicação das sanções administrativas previstas no item 14 do Edital;

b) atribuição da pontuação descrita no item 10 do presente Termo;

c) alteração do percentual de distribuição, conforme item 11 do presente Termo;

d) implantação do rodízio das empresas, conforme item 12 do presente Termo.

9.1.1. A aplicação do resultado da avaliação de desempenho, com vistas à alteração do percentual de distribuição de que trata o item 11 do presente Termo e a promoção de rodízio das empresas, não ocorrerá concomitantemente, ou seja, nos meses em que ocorrer a alteração do percentual de distribuição, não ocorrerá rodízio e vice-versa.

9.1.2. A atribuição de pontuação à Avaliação de Desempenho ocorrerá conforme prazo definido no Manual Operacional, divulgado previamente à atuação da Contratada.

9.2. Os lotes fechados terão os resultados comunicados à CONTRATADA, para acompanhamento e controle.

10. APLICAÇÃO DE PONTUAÇÃO À AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

10.1. Caso ao final da Avaliação a CONTRATADA não tenha atingido a meta em mais de 1/3 (um terço) das UF em que tenha recebido serviços, será atribuída uma pontuação negativa à sua avaliação, conforme tabela abaixo:

% UF que atingiu a meta	Pontuação
>90%	0
80 a 90%	-1
60 a 79%	-2
< 60%	Descredenciamento

a) a pontuação será acumulativa, ensejando a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso da CONTRATADA atingir 6 (seis) pontos.

b) a CONTRATADA poderá recuperar o(s) ponto(s) perdido(s), ganhando 1 (um) ponto a cada nova Apuração de Desempenho realizada para aplicação de pontuação, sempre que atingir a Meta estabelecida.

c) ensejará a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, quando da CONTRATADA não atingir na avaliação de desempenho do lote encerrado, 60% da meta definida para a UF, concomitantemente em mais de 1/3 (um terço) das UF em que tenha recebido serviços.

10.2. Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado o não cumprimento da meta definida por UF, fica a critério da CAIXA a não prorrogação do contrato.

11. ALTERAÇÃO DO PERCENTUAL DE DISTRIBUIÇÃO

11.1. Após o fechamento da avaliação de desempenho para alteração do percentual de distribuição (conforme previsto na alínea “c”, item 9 do presente Termo), a empresa que obteve o melhor desempenho poderá ter um acréscimo de 10% na quantidade de contratos para cobrança que comporão os novos lotes e, a pior, uma redução do mesmo percentual.

11.1.1. A variação percentual descrita no subitem 11.1 está condicionada à inexistência de saldo de pontuação negativa e à existência de diferença na performance entre a primeira e a última colocada superior a 9% no lote avaliado.

11.2. A carteira de cada empresa CONTRATADA poderá ter acréscimos de no máximo 30% da quantidade de operações repassadas para a cobrança.

11.2.1. Caso a empresa 1ª colocada tenha alcançado o limite máximo para o recebimento dos contratos, esses serão disponibilizados para a 2ª colocada, observado os critérios definidos no subitem 11.1.1.

11.3. O percentual de distribuição será aplicado até que ocorra a avaliação para o rodízio de empresas, previsto no item 12 do presente Termo.

12. RODÍZIO DE EMPRESAS

12.1. Após o fechamento da Avaliação de Desempenho realizada para o rodízio (conforme previsto na alínea “d”, item 9 do presente Termo), suspende-se a distribuição de novos contratos à empresa que obteve o pior desempenho, mantendo-se a sua obrigação de atuar até a finalização dos lotes distribuídos e promove-se a contratação da próxima empresa da fila para substituí-la.

12.2. A empresa substituída irá para o final do banco de reserva, carregando a pontuação negativa acumulada que eventualmente tiver recebido em decorrência da Avaliação de Desempenho, conforme previsto no item 10 do presente Termo, podendo voltar a atuar após a contratação de todas as empresas habilitadas.

12.3. O desempenho da empresa continuará sendo avaliado até a finalização dos lotes distribuídos, ensejando a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso da CONTRATADA atingir 6 (seis) pontos negativos, conforme previsto no item 9 do Projeto Básico.

12.4. A adoção do rodízio conforme critérios acima está condicionada a existência de diferença na performance da Avaliação de Desempenho entre a primeira e a última colocada superior a 9%.

12.5. A rescisão decorrente tanto por descumprimento de meta quanto por quebra de cláusula contratual, acarreta o descredenciamento da Empresa e, conseqüentemente, contrata-se a próxima da fila em substituição.

12.6. Após realização de rodízio, os novos lotes voltam a ser distribuídos de forma isonômica e equânime até que ocorra a próxima avaliação de desempenho com vistas à alteração do percentual de distribuição (prevista na alínea “c”, item 9 do presente.

13. PRAZO EXECUÇÃO ENTREGA

13.1. Para finalização do serviço existem variáveis externas que impactam diretamente no prazo de execução do serviço (prazo de montagem de dossiê, localização do veículo,) que podem variar de acordo com cada região do país.

13.2. Por esse motivo, o estabelecimento de um prazo único de execução e entrega de serviço não é apropriado

14. VALOR DA CONTRATAÇÃO

14.1 A Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos será remunerada pelo devedor/arrematante (conforme a fase), em até 10% (dez por cento) sobre o valor efetivamente recebido.

14.1.1 Ou seja, no modelo proposto, cuja expectativa é de que se cumpra 100% daquilo que foi definido no Edital, não haverá custo na contratação, uma vez que os valores não serão pagos pela Caixa.

14.2 Excepcionalmente, quando por razões adversas, os honorários não forem cobrados do devedor (tanto na cobrança administrativa, quanto na venda do bem em leilão), a Caixa arcará com essa despesa, conforme as regras definidas no item 5 do Projeto Básico.

14.3 Nestes casos, os valores que eventualmente serão pagos pela Caixa não são estimáveis, pois:

a)não há como prever quando ocorrerá uma falha técnica/operacional que inviabilizará a cobrança dos honorários diretamente no boleto. Ainda que isso ocorra serão utilizados os procedimentos previstos normativamente para apuração de responsabilidade;

b)não há previsão de quantos contratos migrarão para a fase processual; tão pouco é possível estimar quantos terão sucesso na venda do veículo em leilão;

c)quantas ações judiciais impetradas pelos devedores interromperão o processo.

15 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, ESPECÍFICAS AO OBJETO

I. prestar ao devedor cliente CAIXA, quando necessário, as devidas informações e orientações relativas à cobrança que estiver sendo efetuada;

II. realizar a cobrança por telefone, correspondência convencional, correspondência eletrônica, SMS, mensagem de voz, in loco e quaisquer outros meios legais possíveis, sem qualquer custo adicional para a CAIXA.

III. manter, adequadamente, os documentos relativos aos contratos que lhe forem confiados por força da presente contratação, ordenando-os no padrão especificado pela CAIXA, ficando obrigada a ressarcir a CAIXA pela totalidade dos créditos, acrescidos dos encargos correspondentes, custas judiciais ou qualquer outro desembolso efetuado pela CAIXA, por motivo de dano ou extravio destes;

IV. enviar, mediante solicitação da CAIXA, ou quando do prazo de disponibilização dos contratos, os documentos relativos aos créditos em cobrança em seu poder;

V. emitir Avisos de Cobrança, nos leiautes e prazos definidos pela credenciada, enviando-os para os endereços dos devedores, bem como acompanhar e controlar o retorno desses, desde que com prévia autorização da CAIXA.

VI. emitir, sem quaisquer ônus para a CAIXA ou seus devedores, os documentos necessários aos pagamentos dos valores relativos aos contratos disponibilizados, inclusive as segundas vias, quando for o caso;

VII. prestar atendimento aos clientes, negociando com os devedores a forma de pagamento das prestações em atraso, obedecendo aos critérios definidos pela CAIXA e utilizando-se dos meios disponibilizados por esta, com o preenchimento do Formulário de Atendimento ou outro documento disponibilizado pela CAIXA para tal finalidade;

VIII. utilizar corretamente os parâmetros de renegociação, sempre em conformidade com o estabelecido pela CAIXA ficando a CONTRATADA sujeita ao ressarcimento por eventuais diferenças ou prejuízos decorrentes;

IX. manter em arquivo toda a documentação concernente às propostas de renegociações, de processos judiciais e extrajudiciais, para efeito de auditoria pela CAIXA, Banco Central do Brasil e Tribunal de Contas da União;

X. cadastrar nos sistemas operacionais da CAIXA, quando disponibilizado o acesso, os procedimentos de cobrança (administrativa, judicial e extrajudicial) e renegociação adotados para cada contrato;

XI. adequar o seu sistema de processamento de dados, bem como instalar os recursos computacionais porventura fornecidos pela CAIXA, padronizando-o com os procedimentos e leiautes adotados pela CAIXA, bem como proceder às atualizações quando necessárias;

XII. providenciar, para o acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA, sem ônus para esta, contratação de operadora(s) de internet e plataforma WEB;

XIII. providenciar toda a documentação necessária, quando solicitado, para possibilitar o acesso aos sistemas corporativos CAIXA;

XIV. gerar e encaminhar à CAIXA, dentro dos prazos estipulados, todos os relatórios especificados por esta, bem como as demais informações necessárias ao atendimento das solicitações de Órgãos Externos de Fiscalização;

XV. prestar informações à CAIXA, na forma e oportunidade em que forem solicitadas, acerca das providências adotadas na cobrança de cada contrato, relatando, inclusive, as causas da inadimplência;

XVI. cumprir as metas e prazos estabelecidos pela CAIXA, sem quaisquer custos adicionais para a CAIXA;

XVII. encaminhar à CAIXA, no prazo estabelecido no Manual Operacional, arquivo com as atualizações da base cadastral, tais como alteração do endereço de correspondência, telefone de contato do devedor, e-mail, bem como informar divergências entre os dados registrados e os dados constatados;

XVIII. comunicar imediata e tempestivamente à CAIXA, por escrito, a existência de impedimento de ordem técnica ou legal em prestar o serviço de cobrança relativo a algum crédito que venha a ser disponibilizado;

XIX. responder civil, administrativa, penal e judicialmente, pelos atos praticados pela Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos, seus empregados e associados, que gerem prejuízos financeiros ou de imagem, decorrentes de perecimento ou perda de valor conseqüentes da inércia na cobrança.

XX. a CONTRATADA cumprirá a legislação vigente de proteção aos direitos do consumidor, especialmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n 8.078, de 11.09.90) e o código de Defesa do Consumidor Bancário (resolução BACEN 278, de 26.07.01), devendo manter sigilo sobre os sistemas tecnológicos da CONTRATANTE (vedada a duplicação ou utilização para outros fins) e, também, sobre as informações relativas aos clientes com operações de crédito inadimplidas, que lhe forem repassadas para cobrança, sob pena de, em conjunto com seus sócios, empregados e associados ser responsabilizada na forma da lei pelo uso indevido dessas informações e por excesso de mandato;

XXI. a contratada deverá atentar para as práticas vedadas em leis e/ou códigos, quando da prestação dos serviços de cobrança, em especial o tratamento respeitoso aos devedores, assumindo, expressamente, a obrigação de indenizar a CAIXA caso sofra prejuízos causados pela contratada ou seus prepostos.

XXII. disponibilizar os recursos necessários para o pagamento das despesas operacionais que se fizerem necessárias à condução das ações, a serem posteriormente ressarcidas.

XXIII. conferir e analisar a regularidade e exatidão dos comprovantes de todas as despesas processuais e custas realizadas e dos documentos recebidos, inclusive quanto aos valores e planilhas entregues;

XXIV. não substituir ou liberar gravames ou garantias de qualquer natureza sobre bens, sem autorização prévia e por escrito da CAIXA;

XXV. manter convênios de localização de telefones e endereços que permitam a localização de clientes em qualquer parte do território nacional;

XXVI. em caso de citação por edital, solicitar autorização prévia da Caixa para encaminhar os editais para publicação, instruindo o pedido com relatório da diligência adotada para localizar endereço do devedor.

XXVII. executar perfeitamente os serviços contratados, por meio de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, dentro dos prazos ajustados, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância;

XXVIII. dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto e/ou indireto;

XXIX. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

XXX. prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CAIXA, cujas reclamações obriga-se a atender/responder em no máximo 5 dias úteis;

XXXI. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infra-estrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXXII. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à execução dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXXIII. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, inclusive quando houver necessidade de acréscimo em função de contratos oriundos de novas Agências da CAIXA localizadas na região de abrangência deste contrato;

XXXIV. manter escritório ou sede, localizado em qualquer município em âmbito nacional, o qual deverá dispor de instalações físicas adequadas, pessoal e infra-estrutura, na forma definida no Projeto Básico, para viabilizar o pronto atendimento às solicitações da CAIXA, devendo comprovar essa condição em até 3 (três) dias a partir da assinatura do contrato;

XXXV. comunicar à CAIXA qualquer alteração de endereço, telefone e outros dados da CONTRATADA, inclusive quanto ao escritório de que trata o inciso anterior;

XXXVI. comunicar à CAIXA toda e qualquer alteração societária ou no objeto social da empresa, ocorrida durante a vigência do contrato de prestação de serviços de que trata o presente edital;

XXXVII. comparecer em reuniões periódicas definidas pela CONTRATANTE, as quais poderão ocorrer até 12 (doze) vezes durante cada ano de vigência do contrato;

XXXVIII. protocolizar todos os ofícios e/ou respostas às solicitações na esfera extrajudicial, das causas que lhe forem distribuídas, inclusive os referentes a órgãos ou entidades públicas, no interesse dos casos sob sua condução, independentemente de qualquer ressarcimento e/ou pagamento por parte da CONTRATANTE;

XXXIX. elaborar as peças técnicas relativas à propositura, contestação, impugnação, apelação dentre outras, inclusive recursos e todos os demais atos processuais necessários, fornecendo à CAIXA cópia das respectivas peças devidamente protocolizadas, preferencialmente por meio eletrônico;

XL. comunicar por escrito à CONTRATANTE com antecedência mínima de 20 (vinte) dias, e, sendo inferior a esse prazo, imediatamente, a designação de audiências, perícias, hastas públicas e outros atos processuais que demandem o comparecimento de prepostos, testemunhas, assistentes técnicos ou a adoção de outros procedimentos a cargo da CONTRATANTE;

XLI. adotar todas as medidas administrativas e judiciais necessárias para a baixa das restrições no menor tempo possível, a fim do viabilizar a alienação dos referidos bens;

XLII. comunicar imediatamente a CONTRATANTE todos os andamentos de ações judiciais sob sua responsabilidade, bem como seu resultado final ou o encerramento, interpretando a decisão judicial, inclusive sobre a sucumbência arbitrada;

XLIII. lançar nos sistemas indicados pela CAIXA o andamento processual respectivo;

XLIV. para as ações judiciais sob sua responsabilidade, comunicar a CONTRATANTE, por escrito, no prazo máximo de 2 (dois) dias após a intimação, a ocorrência de sentença condenatória e de decisão administrativa proferida em seu desfavor, realizando sua imediata digitalização e anexação no sistema da CAIXA, sem prejuízo do cumprimento da obrigação de interpor o respectivo recurso no prazo legal;

XLV. promover a movimentação processual mínima, no prazo máximo de 60 dias, ou justificar, por escrito, a ausência de movimentação;

XLVI. acompanhar eventuais ações conexas ao crédito cobrado;

XLVII. para as ações judiciais sob sua responsabilidade solicitar, de forma fundamentada e com antecedência mínima de 4 (quatro) dias úteis do vencimento do prazo, a autorização da CONTRATANTE para se abster de interpor recursos, ou qualquer medida judicial cabível, não podendo a ausência de resposta formal da CONTRATANTE ser interpretada com autorização tácita para a dispensa;

XLVIII. nas sentenças de ações judiciais sob sua responsabilidade em que a CONTRATANTE tenha sido condenado ao pagamento de quantia certa ou já fixada em liquidação, em qualquer instância, independentemente de intimação judicial, encaminhar, no prazo máximo de 2 (dois) dias após a publicação do julgado, quer sejam provisórios ou definitivos, os respectivos parâmetros para cálculos e orientações a dependência interessada da CONTRATANTE, a fim de permitir o cumprimento da sentença na forma da lei, nesse caso fazendo a imediata digitalização e anexação das peças processuais pertinentes no gerenciador de processos;

XLIX. monitorar e informar a CONTRATANTE qualquer autorização judicial de levantamento de valores, imediatamente após sua expedição, inclusive fornecendo cópia do respectivo documento e dos últimos cálculos que deram ensejo aos valores a serem levantados, para fins de conciliação contábil e controle;

L. informar a CONTRATANTE, por meio eletrônico ou outro modo inequívoco, imediatamente após a remessa dos autos aos Tribunais Superiores, que as principais peças do processo, tais como: inicial, cópias dos documentos, mandado e certidão de citação, contestação, réplica, certidão de intimação, auto de penhora e depósito, atas de audiência, memoriais, decisões, sentença, razões, contrarrazões, minutas e contraminutas de recursos interpostos e outras necessárias à compreensão da demanda, encontram-se digitalizadas e disponibilizadas à CAIXA, de modo a viabilizar o acompanhamento dos respectivos recursos excepcionais;

LI. no momento do recebimento de causas que já se encontrem em andamento ou advindas de outro patrono, juntar imediatamente o instrumento de mandato e encaminhar a CONTRATANTE, no prazo máximo do 30 (trinta) dias, o relatório do caso, preferencialmente em meio eletrônico, com as principais ocorrências processuais, inclusive a existência de bens penhorados e decisões proferidas

LII. enviar à CAIXA, semanalmente, arquivo retorno analítico contendo todos os contratos disponibilizados para cobrança, discriminados por lote, conforme layout definido pela CONTRATANTE, descrevendo as ações de cobrança administrativa, judicial e extrajudicial realizadas e pontuando os contratos para os quais não houve ação de cobrança, sob pena de suspensão da distribuição de novos contratos para cobrança, assim como a suspensão do pagamento da remuneração à CONTRATADA, até que se restabeleça a rotina aqui descrita;

LIII. realizar pilotos, a pedido da CAIXA, para testar novas estratégias de cobrança administrativa.

LIV. a CAIXA poderá realizar testes de novas estratégias de cobrança administrativa durante a vigência do contrato, de comum acordo com a CONTRATADA ;

LV. cumprir as disposições contidas no Projeto Básico constante do Edital;

.

ANEXO II
DEMONSTRATIVO DE PONTUAÇÃO DOS REQUISITOS QUALIFICATIVOS

1. Tempo de inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil de cada sócio, computada individualmente, limitada a 3 sócios;

Nº	Nome	Nº OAB	Data Inscrição	Tempo (anos)	Pontos
1					
2					
3					
				Total (limite de 9 pontos)	

01 ponto: até 2 anos
02 pontos: acima de 2 até 5 anos
03 pontos: acima de 5 anos

2. Quantidade de serviços prestados de cobrança administrativa e recuperação de crédito do segmento de Veículos, comprovada mediante a apresentação de atestado em nome da sociedade de advogados, emitido por instituição financeira do tipo Banco Comercial, Banco Múltiplo com Carteira Comercial ou Caixa Econômica, em relação às quantidades de serviços indicadas no Anexo X.

Nº	Instituição	Quantidade (em %)	Pontos
1			
2			
3			
		Total (limite de 10 pontos)	

Obs.: Será(ão) considerado(s) o(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) que, somados ou não, comprove(m) a quantidade exigida para a Pontuação

02 pontos: de 51% a 70%
04 pontos: acima de 70% até 90%
10 pontos: acima de 90%

3. Acompanhamento pela sociedade de ações judiciais na área objeto do contrato, comprovado por emissão de certidões ou impressões do site da Justiça que conste a OAB do sócio da sociedade ou o número de processos vinculados

Nº	CONTRATO	Pontos
1	de 50 a 200 ações (02 pontos)	
2	de 201 a 500 ações (04 pontos)	
3	acima de 500 ações (10 pontos)	
	Total (limite de 10 pontos)	

(Escolha apenas uma das opções acima, devidamente comprovada e documentada)

4. Quantidade de advogados-sócios e advogados-empregados que efetivamente farão a gestão dos serviços prestados à CAIXA

Nº	Nome	Nº OAB	Pontos
1			
2			
3			
		Total (limite de 10 pontos)	

02 pontos: até 4 advogados
04 pontos: acima de 5 até 8 advogados
10 pontos: acima de 8 advogados

5. Apresentação de, no mínimo, 3 processos da mesma área do objeto a ser contratado em, no mínimo, 13 (treze) UF, comprovado por emissão de certidões ou impressões do site da Justiça que conste a OAB do sócio da sociedade ou o número de processos vinculados.

Nº	UF	Quantidade	Pontos
1			
2			
3			
		Total (limite de 10 pontos)	

(Devidamente comprovado e documentado)

01 ponto: 13 UF
06 pontos: de 15 a 20UF
10 pontos: de 21 a 27 UF

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO

À
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – GILOG/BR

Referência: Edital nº 5570/7066-2013 – credenciamento das empresas de cobrança de crédito garantido por veículo para a prestação de serviço com a finalidade de cobrança de créditos que possuam veículos automotores vinculados em garantia.

[RAZÃO SOCIAL/NOME], DECLARA sob as penalidades cabíveis, em atendimento ao item 3.6 do Edital, que:

a) Recebeu os documentos que compõem o Edital nº5570/7066-2013 e que tomou conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações objeto deste credenciamento;

b) Não se encontra declarado(a) inidôneo(a) para licitar ou contratar com a Administração Pública Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal;

c) Se obriga a informar a existência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação;

d) Preenche todos os requisitos e condições constantes do Edital nº5570/7066-2013 , com instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados para a execução do contrato, não se enquadrando em quaisquer das situações de impedimento nele previstas;

e) Não possui em seu quadro menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

Local e Data

[Nome e assinatura do representante legal],
Com identificação completa]

ANEXO IV

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO N.º _____, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMPRESAS DE COBRANÇA DE CRÉDITO GARANTIDO POR VEÍCULO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COM A FINALIDADE DE COBRANÇA DE CRÉDITO QUE POSSUAM VEÍCULOS AUTOMOTORES VINCULADOS EM GARANTIA, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA _____.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, e Decreto nº 66.303, de 06/03/1970, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 7.973, de 28/03/2013, por intermédio de sua Gerência de Filial Logística em Brasília – GILOG/BR , CNPJ(MF) nº 00.360.305/2660-58, situada na *SEPN 512, Cj. "C", Lotes 9/10 – Asa Norte – Brasília/DF, CEP 70.760-500*, neste ato representada pelo(a) _____, daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa _____, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº _____ com sede na _____, neste ato representada por _____, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do(a) _____ da CAIXA, de ___/___/____, constante do Processo Administrativo nº _____, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA no referido certame, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 8.666/93, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos para composição de cadastro de prestadores de serviços técnicos de natureza jurídica, para atuação em todo o território nacional, sem exclusividade e sem vínculo empregatício, com a finalidade de cobrança de créditos que possuam veículos automotores vinculados em garantia, consistindo a prestação dos serviços na prática de todos os atos e procedimentos necessários nas esferas administrativa, extrajudicial e judicial, em primeiro e segundo graus de jurisdição, bem como em juizados especiais, colégios e turmas recursais nas condições estabelecidas no Edital, e seus Anexos que o integram e complementam.

Parágrafo Único - A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Edital, e seus Anexos que o integram e complementam.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I. executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

II. recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de freqüência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

III. manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

IV. dar sempre como conferidos e perfeitos os serviços prestados, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

V. substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;

VI. diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;

VII. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

VIII. prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;

IX. diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

X. pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência da nota fiscal/fatura;

XI. assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

XII. agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

XIII. indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

XIV. respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da “Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego”;

XV. atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

XVI. assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

XVII. fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

XVIII. informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

XIX. manter seus empregados, quando em serviço nas dependências da CAIXA, devidamente identificados com crachá em padrão indicado pela CAIXA.

XX. manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato

XXI. obedecer as normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XXII. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXIII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIV. orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;

XXV. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infra-estrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXVI. fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da CAIXA;

XXVII. prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXVIII. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato;

XXIX. manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;

XXX. manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;

XXXI. manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXXII. não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXXIII. assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

XXXIV. diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;

XXXV. observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
São também responsabilidades da CONTRATADA:

I. todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposo, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA;

II. qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais,

assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III. quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato, e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a CAIXA, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Segundo - O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)
IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

Parágrafo Terceiro - A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA
A CAIXA obriga-se a:

I. indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;
II. notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;
III. efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.
IV. indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.
V. exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS

Pela perfeita prestação dos serviços, objeto deste contrato, e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA os valores conforme Projeto Básico(Anexo I), pelo período de vigência do contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subseqüente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A correspondente nota fiscal/fatura deve ser emitida a partir do 1º (primeiro) dia do mês subseqüente ao da prestação dos serviços e apresentada à CAIXA até o dia 8 (oito) do mês de emissão, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura.

a) quando o dia 08 (oito) coincidir com dia não útil a nota fiscal/fatura deverá ser apresentada no 1º dia útil subseqüente.

Parágrafo Segundo - A nota fiscal/fatura deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à CONTRATADA a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo:

a) a identificação completa da CAIXA, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

b) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Terceiro - A nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Quarto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições

previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Quinto - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Sexto - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo - Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito federal, estadual, municipal e do distrito federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Oitavo - Constatada a situação de irregularidade, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Nono - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo – O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF, \text{ onde:}$$

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV na data inicial
IDF = IGP-M/FGV na data final

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO
O presente contrato terá a duração de 12 meses, a contar de dd/mm/aaaa, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei nº 8.666/93.
CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO

No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

CLÁUSULA NONA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.
Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I. todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II. as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. advertência;

II. multa;

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV.declaração de inidoneidade.

Parágrafo Primeiro - A advertência será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo para a CAIXA e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

Parágrafo Segundo – A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

- Pela aplicação da segunda penalidade de advertência pelo mesmo motivo no decorrer de um ano, a contratada sujeitar-se-á a multa de 2% (dois por cento) do valor total da remuneração no mês da ocorrência, podendo ser cobrada diretamente da contratada ou judicialmente.

- Caso a CAIXA tiver que lançar mão da via judicial para haver da contratada os valores recebidos e não repassados, o montante será acrescido de multa contratual de 10% (dez por cento) e honorários advocatícios da ordem de 20% (vinte por cento).

- A cobrança da multa será efetivada mediante desconto no pagamento das faturas ou, excepcionalmente, cobrada diretamente da contratada, ou, excepcionalmente, ou de outro

contrato que por ventura mantiver com a caixa, sendo limitada a 30% do faturamento mensal total.

Parágrafo Terceiro - As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, e, se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

Parágrafo Quarto - A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos poderá ser aplicada:

I) em casos de reincidências;
II) em casos de descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual.

Parágrafo Quinto – A penalidade de declaração de inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à CAIXA, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;

Parágrafo Sexto - As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

Parágrafo Sétimo – A aplicação das penalidades indicadas nesta cláusula será lançada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS ILÍCITOS PENAIS
As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO
A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na legislação aplicável, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivo de rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial:

a) o descumprimento total ou parcial, pela CONTRATADA, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
b) a transferência total ou parcial do presente contrato;
c) o cometimento reiterado de faltas ou falhas na prestação dos serviços;
d) a decretação de falência ou insolvência civil da CONTRATADA;
e) a dissolução da sociedade;
f) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CAIXA, prejudique a execução do contrato;
g) a lentidão no seu cumprimento, levando a CAIXA a presumir a não execução da prestação dos serviços contratados; e

h) demais motivos especificados no Art.º 78 da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Segundo - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à CAIXA, que os executará por si ou por terceiros.

Parágrafo Terceiro - Caso a CAIXA não se utilize da prerrogativa de rescindir este contrato, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das notas fiscais/faturas, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA reconhece os direitos da CAIXA, no caso de rescisão administrativa, prevista no Art.º 77 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no compromisso nº 006140/2013-MZ.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

I. é facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.

II. a CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

III. em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;

IV. é vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato;

VI. a CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste contrato, será competente a Seção da Justiça Federal do Distrito Federal, na cidade de Brasília.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02(duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Local/data

_____	_____
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	**DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA**
Nome: _____	Nome: _____
CPF(MF): _____	CPF(MF): _____

Testemunhas

_____	_____
Nome: _____	Nome: _____
CPF(MF): _____	CPF(MF): _____

ANEXO DO CONTRATO Nº .....

DECLARAÇÃO - VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Contratada/Credenciada DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. Seus sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(a) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente contrato/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da contratação/licitação/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestador(es) para a execução de serviço objeto deste contrato/credenciamento, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça cargo(m) em comissão ou função de confiança ou com dirigente(a) CAIXA:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento/contrato;
- na área demandante do credenciamento/contratação/licitação;
- na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação.

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
Assinatura do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante
Nome do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante:
(_____)
Nome/RG/CPF

ANEXO V

TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL

[RAZÃO SOCIAL/NOME], inscrito(a) no CPF/CNPJ/MF nº _____, por meio do seu representante devidamente constituído, _____, doravante denominado _____, para fins do disposto no item 3.6 do Edital de Credenciamento n.º 5570/7066-2013 ,

- Consciente de que a sociedade civil brasileira espera dos agentes econômicos a declaração de adesão a princípios, atitudes e procedimentos que possam mudar a vida política do País, assim como anseia pela efetiva prática de tais princípios;

- Desejosa de oferecer à nação uma resposta à altura das suas expectativas;

- Determinada a propagar boas práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos;

- Ciente de que a erradicação das práticas ilegais, imorais e antiéticas depende de um esforço dos agentes econômicos socialmente responsáveis para envolver em tais iniciativas um número cada vez maior de empresas e organizações civis;

Sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro e art. 90 da Lei 8.666/93, se compromete a:

1. Adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a CAIXA;

2. Proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário CAIXA, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;

3. Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários CAIXA;

4. Evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;

5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não do referido credenciamento;

6. Apoiar e colaborar com a CAIXA em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;

E, ainda, declara que:

7. Este signatário ou empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores sócios-ambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;

9. Está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

_____, __ de _____ de _____

[Nome e assinatura do representante legal],
Com identificação completa]

ANEXO VI

DECLARAÇÃO – VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Proponente DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. O signatário pessoa física, ou, no caso de empresa seu(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es), não é(são) empregado(s) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante do credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestadores para a execução de serviço objeto deste credenciamento com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça(m) cargo em comissão ou função de confiança:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
- na área demandante do credenciamento;
- na área que realiza o credenciamento.

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
[Nome e assinatura do representante legal],
Com identificação completa]

ANEXO VII
REQUERIMENTO PARA ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

Conforme permissão contida no item 4.1.1.do Edital de Credenciamento 5570/7066-2013, a _____, CNPJ _____, por intermédio de seu representante legal infra-assinado, requer à Comissão Permanente de Licitação que receba o(s) seguinte documento(s):

_____

O(s) documento(s) em questão é(são) destinado(s) à habilitação do Credenciamento supracitado, cujo resultado do julgamento da publicação ocorreu em __/__ / ____.

Requer ainda a proponente signatária que os documentos que atenderam às exigências editalícias no momento em que foram apresentados, sejam considerados, juntamente com o(s) documento(s) anexado(s) ao presente requerimento, com o fim de credenciar a Requerente para o procedimento em questão.

Nestes Termos, Espera Deferimento.

_____, __ de _____ de _____ .

_____

Nome e assinatura do Representante Legal da Empresa

ANEXO VIII

PROTOCOLO DE ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO

PROPONENTE

CNPJ/CPF

Razão social/Nome

Nome de fantasia

Inscrição estadual	Inscrição municipal	Data da criação

ENDEREÇO:

Rua, avenida, complemento e nº)

Bairro	Município	UF	CEP

Telefone	Celular	Fax

E-mail	Pager/Bip

Vimos manifestar interesse em nossa participação no Credenciamento CPL/GILOG/BR, em conformidade com o Edital divulgado pela CAIXA e juntando a documentação exigida, devidamente assinada e rubricada:

_____ , _____ de _____ de _____
Local/Data

[Nome e assinatura do proponente ou representante legal]
[Com identificação completa]

Recebido:
Assinatura/Carimbo Empregado CAIXA

Data	**Hora**
/ /	

ANEXO IX

REGRAS PARA RESSARCIMENTO DE SERVIÇOS

1.RESSARCIMENTO DOS SERVIÇOS.

1.1. Os valores serão ressarcidos até os limites abaixo e executados mediante autorização da CAIXA:

TABELA DE RESSARCIMENTO DE SERVIÇOS		
Serviços de Despachante		
Código	**Serviços/Transferência**	**R$**
1	Honorários	45,41
2	Cadastro	65,00
3	Prodesp + Ptre	16,37
4	Honorários na Origem (outros Estados)	60,00
Código	**Outros Serviços**	**R$**
5	Baixa de Comunicado de Venda – Outros Estados	180,0
6	Baixa de Comunicado de Venda – SP	50,00
7	Baixa de Gravame de Outros Agentes Financeiros	200,00
8	Baixa de Gravame Expirado - SC	190,00
9	Baixa de Gravame Expirado – Outros Estados	150,00
10	Baixa de Processo em Aberto	300,00
11	Baixa GNV – SP	120,00
12	Baixa GNV – Outros Estados	200,00
13	Baixa de Sucata	150,00
14	Bloqueio Comunicado de Venda UF	40,00
15	Bloqueio Falta de Transferência	15,00
16	Desbloqueio por falta de Transferência	50,00
17	Documento Apreendido (Licenciamento) cod 2	250,00
18	Documento Apreendido (Revistoria) cod 1	450,00
19	Entrega Amigável sem CRV – SP	80,00
20	Entrega Amigável sem CRV – Outros Estados	140,00
21	Judicial Própria Ação – Outros Estados	650,00
22	Judicial Própria Ação – SP	500,00
23	Judicial de Terceiros	500,00
24	Laudo Pericial	350,00
25	Legalização de Motor	350,00

26	Legalização de Chassi	170,00
27	Multa Sub Judice / Tramitação	200,00
28	Número de Espelho – 2ª Via Doc – AC	180,00
29	Número de Espelho – 2ª Via Doc – AL	180,00
30	Número de Espelho – 2ª Via Doc – AM	180,00
31	Número de Espelho – 2ª Via Doc – AP	200,00
32	Número de Espelho – 2ª Via Doc – BA	180,00
33	Número de Espelho – 2ª Via Doc – CE	120,00
34	Número de Espelho – 2ª Via Doc – DF	160,00
35	Número de Espelho – 2ª Via Doc – ES	160,00
36	Número de Espelho – 2ª Via Doc – GO	150,00
37	Número de Espelho – 2ª Via Doc – MA	140,00
38	Número de Espelho – 2ª Via Doc – MG	100,00
39	Número de Espelho – 2ª Via Doc – MS	150,00
40	Número de Espelho – 2ª Via Doc – MT	250,00
41	Número de Espelho – 2ª Via Doc – PA	300,00
42	Número de Espelho – 2ª Via Doc – PB	140,00
43	Número de Espelho – 2ª Via Doc – PE	180,00
44	Número de Espelho – 2ª Via Doc – PI	350,00
45	Número de Espelho – 2ª Via Doc – PR	180,00
46	Número de Espelho – 2ª Via Doc – RJ	300,00
47	Número de Espelho – 2ª Via Doc – RN	350,00
48	Número de Espelho – 2ª Via Doc – RO	170,00
49	Número de Espelho – 2ª Via Doc – RR	190,00
50	Número de Espelho – 2ª Via Doc – RS	300,00
51	Número de Espelho – 2ª Via Doc – SC	300,00
52	Número de Espelho – 2ª Via Doc – SE	140,00
53	Número de Espelho – 2ª Via Doc – SP	50,00
54	Número de Espelho – 2ª Via Doc – TO	200,00
55	Remarcação de Chassi sem Laudo IC	600,00
56	Restrição ADM	350,00
57	Restrição ADM – Outros Estados	650,00
58	Restrição de Delegacia	450,00
59	Veículo em nome de terceiro	90,00
60	Vistoria Lacrada	150,00

Serviços de Localizador

	Produto	**Apreensão com Citação**	**Apreensão sem Citação**
61	Leves/Motos 250 cc	R$ 500,00	R$ 400,00
62	Motos	R$ 200,00	R$ 100,00
63	Pesados	R$ 800,00	R$ 640,00

<table>
<tr><td colspan="2">Custas e Despesas Processuais</td></tr>
<tr><td>64</td><td>Custas e despesas processuais, nestas incluídas custas iniciais e finais, diligências de oficiais de justiça, editais, honorários periciais e despesas com assistentes técnicos etc.,</td></tr>
<tr><td colspan="2">Despesas com Guincho</td></tr>
<tr><td>65</td><td>As despesas com guincho serão ressarcidas conforme valor apurado por UF:
<table>
<tr><th>UF</th><th>Valor máximo p/ Ressarcimento</th></tr>
<tr><td>AC</td><td>216,43</td></tr>
<tr><td>AL</td><td>92,43</td></tr>
<tr><td>AM</td><td>222,56</td></tr>
<tr><td>AP</td><td>435,50</td></tr>
<tr><td>BA</td><td>172,23</td></tr>
<tr><td>CE</td><td>172,97</td></tr>
<tr><td>DF</td><td>84,70</td></tr>
<tr><td>ES</td><td>160,89</td></tr>
<tr><td>GO</td><td>178,54</td></tr>
<tr><td>MA</td><td>120,75</td></tr>
<tr><td>MG</td><td>154,36</td></tr>
<tr><td>MS</td><td>126,61</td></tr>
<tr><td>MT</td><td>208,50</td></tr>
<tr><td>PA</td><td>207,65</td></tr>
<tr><td>PB</td><td>91,91</td></tr>
<tr><td>PE</td><td>132,25</td></tr>
<tr><td>PI</td><td>172,60</td></tr>
<tr><td>PR</td><td>124,78</td></tr>
<tr><td>RJ</td><td>135,67</td></tr>
<tr><td>RN</td><td>102,26</td></tr>
<tr><td>RO</td><td>84,26</td></tr>
<tr><td>RR</td><td>70,00</td></tr>
<tr><td>RS</td><td>120,48</td></tr>
<tr><td>SC</td><td>137,43</td></tr>
<tr><td>SE</td><td>111,50</td></tr>
<tr><td>SP</td><td>129,71</td></tr>
<tr><td>TO</td><td>151,55</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

1.2. Os ressarcimentos serão realizados mediante apresentação de Recibo/Nota Fiscal.

ANEXO X
ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇO

OBJETO
Credenciamento e contratação em forma de rodízio, de Empresa de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos para composição de cadastro de prestadores de serviços técnicos de natureza jurídica, para atuação em todo o território nacional, sem exclusividade e sem vínculo empregatício, com a finalidade de cobrança de créditos que possuam veículos automotores vinculados em garantia, consistindo a prestação dos serviços na prática de todos os atos e procedimentos necessários nas esferas administrativa, extrajudicial e judicial, em primeiro e segundo graus de jurisdição, bem como em juizados especiais, colégios e turmas recursais.

Número médio de operações em cobrança pela CAIXA, quantidade máxima necessária de empresas		
Quantidade Créditos para cobrança (*)	Área abrangida	Qtde. incial de Empresas para atuação concomitante
8.000/mês	**Todo território nacional**	**3**

(*) As quantidades de créditos disponibilizados para a cobrança serão divididas pela quantidade de empresas contratadas. As quantidades aqui indicadas são estimadas, não havendo a garantia de distribuições desse volume de contratos.

1 Rodízio

1.1 Procedida a classificação das Empresas de Cobrança de Créditos Garantidos por Veículos, as 03 (três) primeiras colocadas serão chamadas para a celebração do contrato, adotando-se rodízio para contratação das próximas classificadas, cujos critérios para “rodar” a fila serão decorrentes da Avaliação de Desempenho.

2 Implicações da Avaliação de Desempenho na adoção do Rodízio

2.1 A Avaliação de Desempenho ocorrerá conforme definido nos itens 8 (oito) e 9 (nove) do Projeto Básico.

2.2 Após o fechamento da Avaliação de Desempenho realizada para o rodízio (conforme previsto na alínea “d”, item 9 do Projeto Básico), suspende-se a distribuição de novos contratos à empresa que obteve o pior desempenho, mantendo-se a sua obrigação de atuar até a finalização dos lotes distribuídos e promove-se a contratação da próxima empresa da fila para substituí-la.

2.3 A empresa substituída irá para o final do banco de reserva, carregando a pontuação negativa acumulada que eventualmente tiver recebido em decorrência da Avaliação de Desempenho, conforme previsto no item 10 do presente Termo, podendo voltar a atuar após a contratação de todas as empresas habilitadas.

2.4 O desempenho da empresa continuará sendo avaliado até a finalização dos lotes distribuídos, ensejando a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso da CONTRATADA atingir 6 (seis) pontos negativos, conforme previsto no item 9 do Projeto Básico.

2.5 A adoção do rodízio conforme critérios acima está condicionada a existência de diferença na performance da Avaliação de Desempenho entre a primeira e a última colocada superior a 9%.

2.6 A rescisão decorrente tanto por descumprimento de meta quanto por quebra de cláusula contratual, acarreta o descredenciamento da Empresa e, conseqüentemente, contrata-se a próxima da fila em substituição.

2.7 Após realização de rodízio, os novos lotes voltam a ser distribuídos de forma isonômica e equânime até que ocorra a próxima avaliação de desempenho com vistas à alteração do percentual de distribuição (prevista na alínea c, item 9 do Projeto Básico).

GERÊNCIA DE FILIAL LOGÍSTICA EM BRASÍLIA – GILOG/BR

AVISO DE PRORROGAÇÃO

CREDENCIAMENTO Nº. 5741/7066-2013 - GILOG/BR publicado em 12 de novembro de 2013 republicado em 28 de maio de 2014.

OBJETO: Credenciamento de pessoa jurídica para prestação de serviços de cobrança administrativa, incluindo renegociação, de operações de crédito próprio e de terceiros administrados pela CAIXA, nas regiões de abrangência definidas para cada Item, conforme relação constante do Anexo IX.

A CAIXA ECONOMICA FEDERAL, por meio da Gerência de Filial Logística em Brasília – GILOG/BR, em cumprimento ao que determina o § 4º, Art.21 da Lei 8.666/93, comunica:

1. PRAZO DE ENTREGA DO ENVELOPE DE DOCUMENTAÇÃO:

Os interessados poderão apresentar o envelope documentação com vistas ao credenciamento **até as 10 horas do dia 16/06/2014 – HORÁRIO DE BRASÍLIA.**

2. DATA E HORÁRIO DA SESSÃO PÚBLICA DESTINADA A ABERTURA DOS ENVELOPES: a partir das 10h do dia 16/06/2014 – HORÁRIO DE BRASÍLIA.

3. Permanecem inalteradas as demais disposições do Edital, disponibilizado abaixo em versão ajustada.

Brasília, 06 de junho de 2014.

Comissão Permanente de Licitação da GILOG/BR

RECEBIMENTO DE EDITAL

CREDENCIAMENTO n° 5741/7066-2013 - CPL/GILOG/BR

EDITAL Nº 5741/7066-2013

EDITAL E ANEXOS

RAZÃO SOCIAL:

CNPJ/MF nº:

ENDEREÇO C/ BAIRRO E CEP:

TELEFONE C/ DDD:

FAX C/ DDD:

ENDEREÇO ELETRÔNICO (EMAIL):

Recepção dos envelopes “documentação” até às ____h do dia ___/___/___.

Abertura dos envelopes “documentação” às ____ h do dia __/__/____

DECLARAMOS, sob as penas da lei, que recebemos cópia completa do Edital nº 5741/7066-2013 e seus anexos, e que tomamos conhecimento de todas as informações e condições necessárias à participação no presente credenciamento e para o cumprimento das obrigações de seu objeto.

Local e Data

Nome do representante legal

OBS.: Quando da retirada do edital no site da CAIXA encaminhar esta folha preenchida através do endereço eletrônico **gilogbr18@caixa.gov.br** para conferência e envio de comunicados.

RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

A CAIXA está orientada para gerir seus negócios com base nos princípios da Responsabilidade Social, de forma a gerar resultados sustentáveis ao longo do tempo.

Para o aprofundamento das práticas de Responsabilidade Social, a CAIXA estabeleceu as seguintes premissas para a gestão de seus negócios:

✓ Estimular o monitoramento e cumprimento dos valores e princípios do Código de Ética no ambiente interno e fomentar a replicação deles em toda a cadeia produtiva dos parceiros externos;

✓ Fortalecer a incorporação das variáveis sociais e ambientais atreladas aos direitos humanos, às declarações de princípios da Organização Internacional do Trabalho, aos Princípios do Pacto Global e às Metas de Desenvolvimento do Milênio, intensificando o trato das críticas e sugestões advindas das partes que se relacionam com a Empresa;

✓ Fazer constar no Relatório de Sustentabilidade as dimensões sociais, ambientais e econômicas, os resultados favoráveis e desfavoráveis, os desafios e metas, devendo esses dados subsidiar o planejamento estratégico;

✓ Promover com seus fornecedores a discussão acerca do desenvolvimento das competências na sobrevivência e proteção das crianças, buscando o envolvimento com políticas públicas voltadas à promoção dos direitos da infância;

✓ Fomentar, em toda a sua cadeia produtiva, o repúdio a todas as atitudes preconceituosas relacionadas à origem, raça, gênero, cor, idade, religião, ao credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação, estimulando a utilização dos meios de comunicação disponíveis para os registros de ocorrências que atentem contra o Código de Ética da CAIXA e a legislação específica em vigor;

✓ Empreender ações que permitam que as questões ambientais tenham caráter de transversalidade e sejam incluídas no Plano Estratégico, além da existência da Política Ambiental Corporativa da CAIXA;

✓ Considerar nos negócios os princípios e as oportunidades relacionados à sustentabilidade ambiental;

✓ Contribuir para a conscientização dos danos causados ao ambiente em decorrência da intervenção humana, com abrangência a todas as partes interessadas da Empresa;

✓ Formar parceria com fornecedores com foco na melhoria de processos de gestão ambiental;

✓ Definir sistemática que permita verificar a origem e a cadeia de produção dos insumos madeireiros e florestais, estimulando o mercado de forma que a CAIXA utilize no seu processo produtivo materiais com certificação de origem e Certificação da Cadeia de Custódia;

✓ Definir meios que contribuam para redução do consumo dos recursos naturais utilizados na Empresa, adotando medidas adequadas à destinação de resíduos, sem prejuízo das condições de trabalho e sem alteração do padrão tecnológico atual;

✓ Incluir na política de relacionamento com fornecedores, observadas as exigências legais, como variáveis de seleção e avaliação, as questões referentes às relações trabalhistas, ao trabalho infantil, ao trabalho escravo ou análogo e aos padrões ambientais, estimulando os fornecedores a replicarem essas considerações em relação aos seus próprios fornecedores, criando um círculo virtuoso de conscientização social;

✓ Priorizar, nos limites legais, os fornecedores que não comungam com práticas que infrinjam os direitos humanos e, também, que contribuam para a conservação ambiental e para a proteção à biodiversidade e que combatam a exploração ilegal e predatória das florestas;

✓ Contribuir para erradicação do trabalho infantil, do trabalho forçado ou análogo ao escravo, promovendo discussão acerca da questão com fornecedores e estimulando-os a cumprirem a legislação;

✓ Definir meios que permitam a realização de campanhas de conscientização para todos os fornecedores, de forma que seja e fique explicitado o repúdio da CAIXA à mão-de-obra infantil e à mão-de-obra escrava;

✓ Contribuir para a erradicação das políticas ilegais, imorais e antiéticas, promovendo a divulgação e educação de todas as partes interessadas, como fornecedores, clientes e consumidores, entre outros, em iniciativas de combate à corrupção e propina, disseminando o tema e/ou ensinando sobre a utilização de ferramentas correlatas;

✓ Estimular os fornecedores na utilização dos Indicadores Ethos, constante no endereço www.ethos.org.br, como ferramenta de uso interno da empresa para avaliação da gestão no que diz respeito à incorporação de práticas de Responsabilidade Social.

NOSSOS VALORES ÉTICOS

A CAIXA elaborou o seu Código de Ética, que tem por objetivo sistematizar os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios, orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos.

Compartilhamos com você, que poderá ser um parceiro da CAIXA, os valores éticos que nortearão a nossa relação.

RESPEITO

✓ As pessoas na CAIXA são tratadas com ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade.

✓ Exigimos de dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA absoluto respeito pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente.

✓ Repudiamos todas as atitudes de preconceitos relacionadas à origem, raça, sexo, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação.

✓ Respeitamos e valorizamos nossos clientes e seus direitos de consumidores, com a prestação de informações corretas, cumprimento dos prazos acordados e

oferecimento de alternativa para satisfação de suas necessidades de negócios com a CAIXA.

✓ Preservamos a dignidade de dirigentes, empregados e parceiros, em qualquer circunstância, com a determinação de eliminar situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho que diminuam o seu amor próprio e a sua integridade moral.

✓ Os nossos patrocínios atentam para o respeito aos costumes, tradições e valores da sociedade, bem como a preservação do meio ambiente.

HONESTIDADE

✓ No exercício profissional, os interesses da CAIXA estão em 1º lugar nas mentes dos nossos empregados e dirigentes, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros, de forma a resguardar a lisura dos seus processos e de sua imagem.

✓ Gerimos com honestidade nossos negócios, os recursos da sociedade e dos fundos e programas que administramos, oferecendo oportunidades iguais nas transações e relações de emprego.

✓ Não admitimos qualquer relacionamento ou prática desleal de comportamento que resulte em conflito de interesses e que estejam em desacordo com o mais alto padrão ético.

✓ Não admitimos práticas que fragilizem a imagem da CAIXA e comprometam o seu corpo funcional.

✓ Condenamos atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto.

✓ Condenamos a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou institucionais em nome da CAIXA, sob qualquer pretexto.

COMPROMISSO

✓ Os dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA estão comprometidos com a uniformidade de procedimentos e com o mais elevado padrão ético no exercício de suas atribuições profissionais.

✓ Temos compromisso permanente com o cumprimento das leis, das normas e dos regulamentos internos e externos que regem a nossa Instituição.

✓ Pautamos nosso relacionamento com clientes, fornecedores, correspondentes, coligadas, controladas, patrocinadas, associações e entidades de classe dentro dos princípios deste Código de Ética.

✓ Temos o compromisso de oferecer produtos e serviços de qualidade que atendam ou superem as expectativas dos nossos clientes.

✓ Prestamos orientações e informações corretas aos nossos clientes para que tomem decisões conscientes em seus negócios.

✓ Preservamos o sigilo e a segurança das informações.

✓ Buscamos a melhoria das condições de segurança e saúde do ambiente de trabalho, preservando a qualidade de vida dos que nele convivem.

✓ Incentivamos a participação voluntária em atividades sociais destinadas a resgatar a cidadania do povo brasileiro.

TRANSPARÊNCIA

✓ As relações da CAIXA com os segmentos da sociedade são pautadas no princípio da transparência e na adoção de critérios técnicos.

✓ Como Empresa pública, estamos comprometidos com a prestação de contas de nossas atividades, dos recursos por nós geridos e com a integridade dos nossos controles.

✓ Aos nossos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia dispensamos tratamento equânime na disponibilidade de informações claras e tempestivas, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento dos normativos a que estamos subordinados.

✓ Oferecemos aos nossos empregados oportunidades de ascensão profissional, com critérios claros e do conhecimento de todos.

✓ Valorizamos o processo de comunicação interna, disseminando informações relevantes relacionadas aos negócios e às decisões corporativas.

RESPONSABILIDADE

✓ Devemos pautar nossas ações nos preceitos e valores éticos deste Código, de forma a resguardar a CAIXA de ações e atitudes inadequadas à sua missão e imagem e a não prejudicar ou comprometer dirigentes e empregados, direta ou indiretamente.

✓ Zelamos pela proteção do patrimônio público, com a adequada utilização das informações, dos bens, equipamentos e demais recursos colocados à nossa disposição para a gestão eficaz dos nossos negócios.

✓ Buscamos a preservação ambiental nos projetos dos quais participamos, por entendermos que a vida depende diretamente da qualidade do meio ambiente.

✓ Garantimos proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações a este Código, como forma de preservar os valores da CAIXA.

GILOG – Gerência de Filial Logística
GECOT – Gerência Nacional de Contratações
SUCOT – Superintendência Nacional de Contratação

REPUBLICAÇÃO DO EDITAL DE CONVOCAÇÃO Nº 5741/7066/2013 - CPL/GILOG BR (3ª VERSÃO), que tem por objeto o credenciamento para contratações futuras conforme indicado no item 1.

AVISO DE PUBLICAÇÃO NO D.O.U. EM 28/05/2014

A **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, doravante denominada **CAIXA,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, torna público que, por intermédio da **COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL/BR** realizará processo de habilitação com vistas a credenciar e subseqüentemente contratar empresas especializadas e/ou jurídica, para execução dos serviços especificados no Item 1, esclarecendo que o presente procedimento será regido pelas Leis Federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e legislações posteriores, e 8.429, de 02/06/1992, bem como pela IN MPOG nº 02, de 11/10/2010 e pela Resolução nº 44, de 20/11/2007 do Conselho Nacional de Justiça, obedecidas às condições fixadas neste Edital e Anexo.

O inteiro teor deste edital e seus anexos estão disponíveis na internet no endereço eletrônico da CAIXA – www.caixa.gov.br, no quadro ***"SOBRE A CAIXA"***, localizado no canto inferior esquerdo, clicar em ***"Compras CAIXA"***, no quadro ***"Compras da CAIXA"***, escolher a opção **"*Licitações"***, em seguida clicar em ***"Instauradas"***, escolher a ***"Abrangência"*** e então localizar o Credenciamento nº 5741/7066-2013 e clicar em ***"DOWNLOAD EDITAL"*** ou no endereço citado no subitem abaixo, mediante gravação em pen-drive fornecido pelo interessado ou ainda, mediante solicitação para o endereço eletrônico gilogbr18@caixa.gov.br.

PRAZO DE ENTREGA DO ENVELOPE DE DOCUMENTAÇÃO:

Os interessados poderão apresentar o envelope documentação, com vistas ao credenciamento, **até** as 10h do dia 13/06/2014 – HORÁRIO DE BRASÍLIA.

Ao término do período informado, a próxima oportunidade para o credenciamento de interessadas, caso ainda esteja vigente o presente Edital, será divulgada mediante publicação no Diário Oficial da União – DOU e na internet, no Portal de Compras da CAIXA, no endereço eletrônico www.caixa.gov.br.

DATA E HORÁRIO DA SESSÃO PÚBLICA DESTINADA A ABERTURA DOS ENVELOPES: a partir das 10h do dia 13/06/2014 – HORÁRIO DE BRASÍLIA.

LOCAL DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES:

SEPN 512, Cj. "C", Lote 9/10 – Asa Norte, CEP 70.760-500 – Brasília/DF.

Qualquer alteração nas condições do credenciamento será divulgada e publicada pela mesma forma em que se deu a do texto original.

No local, até a data e horário indicados acima, cada interessado deverá apresentar à Comissão a "Documentação" em **UM ÚNICO** envelope fechado, contendo na parte externa, a seguinte identificação:

ENVELOPE DE DOCUMENTAÇÃO

CREDENCIAMENTO Nº. 5741/7066-2013
NOME DO LICITANTE:
CNPJ:
ENDEREÇO ELETRÔNICO (EMAIL):
TELEFONE (XX):

1 O OBJETO

1.1 Credenciamento de pessoa jurídica para prestação de serviços de cobrança administrativa, incluindo renegociação, de operações de crédito próprio e de terceiros administrados pela CAIXA, nas regiões de abrangência definidas para cada Item, conforme relação constante do Anexo IX, adiante descritos, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas neste instrumento e seus Anexos, que o integram e complementam.

1.2 Portanto, o objeto do credenciamento está distribuído nos 16 (dezesseis) Itens discriminados a seguir:

ITEM – REGIÃO/SEGMENTO	UF
I – Região 1 - COMERCIAL	Pará, Amapá, Distrito Federal, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Amazonas, Roraima, Rondônia, Acre e Goiás.
II - Região 1 – IMOBILIÁRIO	Pará, Amapá, Distrito Federal, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Amazonas, Roraima, Rondônia, Acre e Goiás.
III – Região 2 - COMERCIAL	Minas Gerais
IV – Região 2 – IMOBILIÁRIO	Minas Gerais
V - Região 3 – COMERCIAL	Paraná e Santa Catarina
VI - Região 3 – IMOBILIÁRIO	Paraná e Santa Catarina
VII - Região 4 – COMERCIAL	Ceará, Rio Grande do Norte, Maranhão e Piauí
VIII - Região 4– IMOBILIÁRIO	Ceará, Rio Grande do Norte, Maranhão e Piauí
IX - Região 5 – COMERCIAL	Rio Grande do Sul
X - Região 5 – IMOBILIÁRIO	Rio Grande do Sul
XI - Região 6– COMERCIAL	Pernambuco, Paraíba, Alagoas, Bahia e Sergipe
XII - Região 6 - IMOBILIÁRIO	Pernambuco, Paraíba, Alagoas, Bahia e Sergipe
XIII – Região 7 – COMERCIAL	Rio de Janeiro e Espírito Santo
XIV – Região 7 – IMOBILIÁRIO	Rio de Janeiro e Espírito Santo
XV - Região 8 – COMERCIAL	São Paulo
XVI - Região 8 – IMOBILIÁRIO	São Paulo

1.3 Os interessados poderão participar do certame para um ou para os dois segmentos de cada Região, bem como para mais de um item, devendo,

para tanto, apresentar a documentação compatível para cada um dos segmentos para os quais pretendam se habilitar.

1.3.1 O número inicial de empresas a serem contratadas concomitantemente por Item está discriminado no Anexo IV do Edital.

ANEXO I	**TERMO DE REFERÊNCIA SEGMENTO COMERCIAL**
ANEXO II	**TERMO DE REFERÊNCIA SEGMENTO IMOBILIÁRIO**
ANEXO III	**REQUERIMENTO DE CREDENCIAMENTO E DECLARAÇÃO PARA HABILITAÇÃO**
ANEXO IV	**QUANTIDADE INICIAL DE EMPRESAS CONTRATADAS E OUTRAS INFORMAÇÕES**
ANEXO V	**MINUTA DE CONTRATO SEGMENTO COMERCIAL**
ANEXO VI	**MINUTA DE CONTRATO SEGMENTO IMOBILIÁRIO**
ANEXO VII	**DECLARAÇÃO PARA OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO**
ANEXO VIII	**TABELA DE REFERÊNCIAS**
ANEXO IX	**DETALHAMENTO DAS REGIÕES DE ABRANGÊNCIA**
ANEXO X	**GLOSSÁRIO DE SIGLAS E TERMOS ESTRANGEIROS**
ANEXO XI	**TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL**
ANEXO XII	**DECLARAÇÃO – VEDAÇÃO AO NEPOTISMO**
ANEXO XIII	**COMPROMISSO DA REGULARIDADE DE INFRAESTRUTURA**
ANEXO XIV	**REQUERIMENTO PARA ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR**

2 AS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1 Poderão participar deste procedimento, as pessoas jurídicas interessadas cujo objeto social seja compatível com o objeto do presente Credenciamento, que comprovem possuir os requisitos exigidos para a habilitação preliminar e atendam às demais exigências deste Edital e seus Anexos.

2.2 O Credenciamento da proponente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica e regularidade fiscal e econômico-financeira.

2.2.1 As proponentes que não atendem ao disposto no item 2.2 poderão providenciar tanto o credenciamento como o cadastramento nos diversos níveis do SICAF em qualquer Unidade Cadastradora do Sistema.

2.2.1.1 Os documentos exigidos, bem como os procedimentos e as instruções de preenchimento dos formulários para efetuar o registro no Sistema constam no manual do SICAF, que poderá ser obtido por meio da Rede Internet, no endereço eletrônico www.comprasnet.gov.br, onde devem ser acessadas as seguintes opções: na aba ***"Acesso Livre"***, selecionar ***"SICAF"***, na aba ***"Publicações"*** selecionar ***"Manuais - FAQ"*** e escolher ***"Manual SICAF - Fornecedor"***.

2.2.2 Havendo algum documento vencido no SICAF, este deverá ser apresentado pelo interessado, dentro do envelope "documentação" para habilitação.

2.2.3 A pessoa jurídica não credenciada e cadastrada em cada nível do SICAF deve apresentar toda a documentação exigida.

2.3 Não será admitida neste credenciamento a participação de proponentes:

2.3.1 em recuperação judicial ou extrajudicial, em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

2.3.2 que estejam com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação;

2.3.3 que estejam reunidas em consórcio, ainda que controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si.

2.3.4 pessoa física que, ou empresa cujo(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) seja(m) empregado(s) da CAIXA ou possua(m) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante do credenciamento;

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supra-mencionadas.

3 DA DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA NO CREDENCIAMENTO

3.1 Para o credenciamento, as proponentes interessadas terão que satisfazer os requisitos relativos a:
- habilitação jurídica;
- regularidade fiscal e trabalhista;
- qualificação técnica;
- qualificação econômico-financeira;
- cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art.7º da Constituição Federal.

3.1.1 O Credenciamento da proponente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica e regularidade fiscal e Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, através de consulta “on-line” ao sistema, a ser procedida pela CAIXA, ou mediante a apresentação da documentação listada a seguir:

3.2 Documentação relativa à **habilitação jurídica**:

3.2.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

3.2.2 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

3.2.3 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

3.2.4 Cópia do documento de identidade dos responsáveis técnicos e legais.

3.3 Documentação relativa à **regularidade fiscal e trabalhista**:

3.3.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

3.3.2 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União), Estadual e Municipal, na forma da lei;

3.3.3 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

3.3.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante à Justiça do Trabalho, comprovada por meio de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa, cujo prazo de validade, conferido por lei, é de 180 (cento e oitenta) dias.

3.3.4.1 Caso seja apresentada à CAIXA, por proponente ou cidadão interessado, Certidão Positiva expedida posteriormente àquela apresentada quando da habilitação, será concedido ao proponente o prazo de 05 (cinco) dias úteis para regularização, sob pena de inabilitação.

3.5 Documentação relativa à qualificação **econômico-financeira**:

3.5.1 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

3.5.2 A **qualificação técnica** será comprovada mediante a apresentação de atestado(s), certidão(ões) ou declaração(ões) emitidos por instituição financeira do tipo Banco Comercial, Banco Múltiplo com Carteira Comercial ou Caixa Econômica, ou ainda por Instituição Securitizadora, que comprove(m) ter a proponente desempenhado, de forma satisfatória, atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto deste credenciamento, com identificação do signatário.

a) Os atestados apresentados pelas Instituições Securitizadoras deverão comprovar que as dívidas são oriundas de Bancos Múltiplos, Comerciais ou Caixas Econômicas.

3.5.2.1 Para fins de compatibilidade será(ão) considerado(s) o(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) que comprove(m) a execução de serviço de cobrança administrativa em carteira comercial ou imobiliária, a depender do segmento pretendido, com no mínimo 50% (cinquenta por cento) do volume previsto para o item (Tabela de Referências – Anexo VIII), concomitantemente no período de 12 (doze) meses.

3.5.2.1.1 Para o somatório de atestados, o período de 12 (doze) meses a ser considerado é qualquer intervalo de 12 (doze) meses, desde que consecutivos, que a interessada solicite ser objeto de avaliação à luz do ato convocatório. Cumpre destacar que, para fins de somatório de atestados, os períodos de cada atestado deverão ser coincidentes, consecutivos ou um dos períodos compreender o menor.

I - Ex. 1. Serão somados atestados emitidos para períodos coincidentes:
Instituição A – atestado emitido para o período compreendido entre Jan e Jun/2010

Instituição B – atestado emitido para o período compreendido entre Jan e Jun/2010

II - Ex. 2. Serão somados atestados emitidos para períodos consecutivos:
Instituição A – atestado emitido para o período compreendido entre Jan e Jun/2010
Instituição B – atestado emitido para o período compreendido entre Jul e Dez/2010

III - Ex. 3. Serão somados atestados quando um dos períodos compreender o período menor:
Instituição A – atestado emitido para o período compreendido entre Jan e Jun/2010
Instituição B – atestado emitido para o período compreendido entre Jan e Dez/2010

a) O volume apresentado deverá conter a soma da quantidade de contratos disponibilizados num período de 12 (doze) meses.

3.5.2.1.2 Para aferição do volume, não serão consideradas a quantidade de contatos efetuados e sim a quantidade de contratos/operações/clientes cobrados.

3.5.2.1.3 Caso a empresa faça opção por se credenciar em mais de 1 (um) item, os atestados devem comprovar a execução dos referidos serviços em 50% (cinquenta por cento) do volume previsto para todos os itens escolhidos (somados), dentro de cada segmento.

3.5.2.1.4 Caso a empresa, após realizar a opção por se credenciar em mais de 1 (um) item, não forneça atestados com quantitativo mínimo necessário para todos, deverá escolher para qual estará credenciada, dentre os itens por ela desejados.

3.5.2.1.4.1 A empresa nesta situação será convocada nos moldes do item 4.1.1 para, dentro daquele prazo, informar a **ordem de interesse** dentre os itens pleiteados, elencando em primeiro o item de maior interesse e por último o de menor, por meio de declaração devidamente identificada e firmada pelo seu responsável legal.

3.6 A empresa interessada deverá entregar, ainda, os seguintes documentos:

3.6.1 Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e de Responsabilidade Sócio-Ambiental (Anexo XI), Declaração de Vedação ao Nepotismo (Anexo XII) e Compromisso da Regularidade de Infraestrutura (Anexo XIII), nos termos do item 2.1.4 do Termo de Referência.

3.6.2 Documentos necessários para Avaliação e Ordenação (tópico 6 e Anexos III e VII):

a) Declaração conforme modelo do Anexo III;
b) Apresentação da Declaração para os Critérios de Avaliação, devidamente preenchida e assinada, conforme Anexo VII;

3.7 Para as proponentes credenciadas e cadastradas em cada nível do SICAF, a verificação da validade da documentação relacionada nos itens 3.2.1 ao 3.2.3; 3.3.1 ao 3.3.3 e 3.5.1 acima dar-se-á mediante consulta "on line" ao Sistema, na data do recebimento da documentação, devendo os demais documentos serem apresentados dentro do Envelope.

3.8 As proponentes não credenciadas ou cadastradas nos diversos níveis do SICAF deverão apresentar todos os documentos de habilitação exigidos nos itens 3.2 ao 3.6 dentro do Envelope.

3.9 Todas as certidões exigidas acima, bem como o próprio cadastro no SICAF, deverão estar válidos na ocasião da Sessão Pública.

3.9.1 Para fins de comprovação da validade acima mencionada, a Comissão atestará na Sessão Pública, sob carimbo, a data do seu efetivo recebimento.

3.10 Para a proponente que entregar o envelope de documentação em mãos, caso tenha interesse, poderá apresentar o protocolo de entrega.

3.11 Para controle da documentação constante do envelope, conveniente se faz apresentá-la devidamente numerada, conforme exemplificado a seguir:
1/25 (folha 1 do total de 25);
5/54 (folha 5 do total de 54).

4 DO CREDENCIAMENTO

4.1 No local e até a data indicada no preâmbulo deste edital, a proponente interessada deve apresentar à Comissão o Envelope de Documentação lacrado, contendo na parte externa a identificação da proponente com o CNPJ.

4.1.1 Após o julgamento da documentação recebida, a Comissão divulgará o resultado preliminar da Habilitação Técnica com a indicação dos nomes das pessoas jurídicas habilitadas e aquelas com documentação irregular ou incompleta, reabrindo o prazo de 5 (cinco) dias para regularização, após esta, o resultado será publicado no Diário Oficial da União – DOU.

4.1.2 O interessado no credenciamento, poderá encaminhar a documentação por intermédio de SEDEX, serviço similar ou correspondência registrada, desde que seja recepcionada na CPL/GILOG/BR, assumindo a proponente os riscos por eventuais atrasos no transporte e entrega da documentação na CAIXA.

4.1.3 Não será permitida a utilização do malote da CAIXA para envio dos documentos, nem sua entrega nas Agências e Escritórios de Negócios, ou outra unidade que não seja(m) a(s) indicada(s) no preâmbulo deste edital.

4.2 Não serão permitidos adendos ou alterações na documentação que tiver sido apresentada, ressalvada a faculdade de a Comissão promover diligências para a obtenção de informações e esclarecimentos complementares de quaisquer das proponentes participantes.

4.3 Para ter direito a manifestar-se no procedimento de habilitação para credenciamento, inclusive em renúncia ao direito de interpor recurso, cada proponente participante deverá apresentar-se com apenas um representante que, devidamente munido de documento de identidade, responda por sua representada.

4.3.1 Quando se tratar de Titular, Diretor ou Sócio da proponente, deverá ser apresentado documento comprobatório de sua capacidade para representá-la (ex.: contrato social, cópia de ata, procuração).

4.3.2 Quando se tratar de representante designado pela proponente no próprio SICAF, será efetuada consulta ao aludido sistema por intermédio da opção ”dados do representante”, cuja tela será impressa e juntada ao processo para comprovar a representação.

4.3.3 Quando se tratar de representante que não se enquadre nas situações previstas nos itens 4.3.1 e 4.3.2, deverá ser apresentada procuração dirigida à Comissão Permanente de Licitação, com dados de identificação do representante, devendo constar, expressamente, poderes para participar de todos os atos do credenciamento.

4.3.3.1 A referida procuração, se particular, deverá fazer-se acompanhar de documento comprobatório da capacidade do outorgante para constituir mandatários.

4.3.4 A ausência do documento de representação não impedirá o representante de participar do processo, entretanto, ficará impedido de praticar qualquer ato durante o processo de credenciamento.

4.3.5 Para exercer o direito de que trata o item 4.3 deste edital, cada representante poderá representar uma única interessada.

5 DA CONFERÊNCIA DA DOCUMENTAÇÃO

5.1 A documentação para fins de habilitação começará a ser examinada pelos membros da Comissão a partir da Sessão Pública.

5.2 Na data limite de entrega da documentação, a Comissão efetuará a consulta ao SICAF acerca da situação de cada fornecedor participante do presente processo de credenciamento, ocasião em que serão impressas as respectivas declarações de “Situação do Fornecedor”,

sendo as mesmas rubricadas pelos membros da Comissão, fazendo parte integrante da Ata que será lavrada ao final do julgamento, contendo a decisão acerca da habilitação ou não das proponentes.

5.2.1 As proponentes não credenciadas no SICAF terão sua situação analisada por intermédio da documentação apresentada na forma do item 3 e seus subitens.

5.3 A fim de verificar se existe restrição da proponente ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública, na data de recebimento da documentação serão efetuadas as seguintes consultas, sem prejuízo de verificação dessa restrição por outros meios:

- CEIS - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, no endereço eletrônico do Portal de Transparência do Governo;

- CNCIA – Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa, nos termos da Lei nº 8.429/92, constante no endereço eletrônico do CNJ – Conselho Nacional de Justiça – www.cnj.jus.br/, em ***"Sistemas"***, no item ***"CONSULTAS PÚBLICAS – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa"*** e ***"Consulta Requerido / Condenação"***, seleciona esfera ***"TODOS(AS)"***;

- SICOW – Sistema interno da CAIXA que permite verificar se há impedimento de o interessado licitar e contratar com esta Empresa Pública.

5.4 Os documentos exigidos neste Edital poderão ser apresentados no original, por cópia autenticada por tabelião, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pela Comissão.

5.5 Decorrida a fase de habilitação, não cabe desistência pela participante, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela Comissão.

6 DO JULGAMENTO DO CONTEÚDO – CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E ORDENAMENTO

6.1 A documentação de avaliação definirá a ordenação das empresas participantes e composição de banco de reserva.

6.2 A ordem de classificação se dará, para cada item, do maior para o menor volume de serviços comprovadamente executados.

6.2.1 Todo o volume comprovado pela empresa na fase de habilitação será considerado para o ordenamento em todos os itens de interesse.
Exemplo:
O volume de contratos comprovado por atestados de determinada empresa é de 990.100 contratos.

A mesma optou pelo credenciamento nos itens III e XV, cujo total para se habilitar é de 50% de 908.906 (323.852 + 585.054, conforme anexo VIII), ou seja, 454.453 contratos, estando portanto habilitada para os 2 itens.
Na fase de ordenamento o volume a ser considerado para a empresa, tanto para o item III quanto para o item XV, é de 990.100 contratos.

6.2.2 Como critério de desempate será adotado o sorteio, o qual ocorrerá em sessão pública convocada em publicação no DOU especialmente para este fim.

6.3 Para comprovação do volume serão utilizados os critérios definidos nos itens 3.5.2 a 3.5.2.1.2 do presente Edital.

6.4 Será composto o banco de reserva de empresas credenciadas cuja seqüência será observada para contratação e para adoção de rodízio, bem como para o caso de eventual aumento do número inicial de empresas previsto para atuação concomitante.

7 DA INABILITAÇÃO

7.1 Será inabilitada a proponente que:

a) Não comprove a regularidade da documentação habilitatória por ocasião de sua verificação;

b) possua registro de ocorrência que a impeça de licitar e contratar com a CAIXA ou com a Administração Pública, ou que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração, no âmbito Federal, Estadual ou Municipal ou do Distrito Federal, ou ainda que esteja suspensa para licitar e contratar com a CAIXA, enquanto perdurarem os motivos da punição;

c) deixe de apresentar a documentação/informações solicitadas na data fixada ou apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste Edital;

7.2 Está, ainda, impedida de obter o credenciamento a proponente que se enquadre em qualquer das situações mencionadas no item 2.3.4.

7.3 A inabilitação da proponente importará preclusão do seu direito de participar das fases subseqüentes.

7.4 Quando todas as proponentes forem inabilitadas, a Comissão poderá fixar às proponentes o prazo de 08 (oito) dias úteis para apresentação de nova documentação, escoimada(s) da(s) causa(s) da inabilitação.

8 DOS RECURSOS DO INDEFERIMENTO DE CREDENCIAMENTO

8.1 Das decisões e atos no procedimento deste Credenciamento caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação do ato ou da lavratura da ata, nos seguintes casos:

8.1.1 habilitação ou inabilitação do interessado;

8.1.2 anulação ou revogação do credenciamento;

8.1.3 penalidades aplicadas.

8.2 A intimação dos atos referidos nos itens 8.1.1 a 8.1.3 - excluídos deste último as penalidades de advertência e multa de mora - será feita mediante publicação na imprensa oficial.

8.3 Os recursos serão dirigidos à autoridade superior à que proferiu a decisão, por intermédio desta.

8.4 Não serão considerados os recursos sobre matéria já decidida em grau de recurso.

8.5 Interposto o recurso, dele será dada ciência aos demais participantes abrangidos, que poderão apresentar contrarrazões, desde que o façam durante o prazo previsto no item 8.1 para a interposição do recurso;

8.6 É vedada a apresentação de mais de um recurso sobre a mesma matéria pelo mesmo participante.

8.7 A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio da afixação da Ata de julgamento do(s) recurso(s) no quadro de avisos da Comissão, e/ou de comunicação por escrito, ou, ainda, de publicação no D.O.U.

8.8 Os recursos deverão ser entregues na Gerência de Filial Logística - GILOG/BR, situada no SEPN 512 - CJ "C" - LT 09/10 - ASA NORTE - CENTRO EMPRESARIAL JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA - 4º ANDAR, CEP 70760-500, sempre em dias úteis, no horário das 10 às 16h.

9 DA HOMOLOGAÇÃO DO CREDENCIAMENTO E DA CONTRATAÇÃO

9.1 À vista do relatório da Comissão, o resultado de credenciamento será submetido à consideração da autoridade competente da CAIXA, para fins de homologação do presente procedimento.

9.2 Serão convocados para contratar com a CAIXA as proponentes credenciadas na forma deste processo.

9.3 A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste Edital, conforme a minuta do Contrato que integra este Edital (Anexo V e VI).

9.4 Até a data da contratação, a proponente deverá providenciar, obrigatoriamente, caso ainda não tenha, o cadastramento e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, mantendo-os atualizados durante toda a vigência do contrato.

9.5 Ficam impedidas de ser contratadas para a execução de serviço objeto deste credenciamento a pessoa jurídica que se enquadre em qualquer das situações mencionadas no item 2.3.4.

9.5.1 No ato da assinatura do instrumento contratual, a proponente vencedora deverá firmar a declaração de vedação ao nepotismo, que consta anexada ao final da minuta de Contrato (Anexo XII).

9.6 Por ocasião da contratação, a CAIXA fará pesquisa ao SICAF, CEIS, SICOW e CNCIA para verificação das condições de habilitação e qualificação das proponentes exigidas neste Edital, sendo fator impeditivo da contratação qualquer irregularidade constatada junto aos referidos Sistemas.

9.7 As proponentes credenciadas terão o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da convocação pela CAIXA, para assinatura do contrato.

9.8 A recusa injustificada em assinar o contrato dentro do prazo implicará o descredenciamento da proponente.

9.9 Poderá a proponente perder a sua condição de credenciada até a contratação, se a CAIXA tiver conhecimento de fato ou circunstância superveniente, só conhecido após o julgamento, que desabone sua habilitação jurídica, regularidade fiscal, trabalhista, qualificação econômico-financeira ou técnica.

10 DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

10.1 O contrato a ser firmado, cuja minuta – Anexo V e VI - integra o presente edital para todos os fins e efeitos de direito, regulamentará as condições de sua execução, bem como os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, sujeitando-se aos preceitos de direito público e aplicando-se subsidiariamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

10.2 O prazo do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data estabelecida para o início de sua vigência, admitida prorrogação, até o limite legal, mediante simples notificação a ser emitida pela CAIXA.

10.3 A documentação exigida no item 3 deverá estar válida na data da assinatura do contrato, cabendo à proponente encaminhar, sempre que necessário, novos documentos para substituírem os que tenham seu prazo expirado.

10.4 Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado descumprimento de meta de desempenho ou de quaisquer Cláusulas Contratuais, fica a critério da CAIXA a não prorrogação contratual.

10.5 Inclusão de Cláusula de denúncia no contrato: reserva-se à CAIXA, presente a conveniência administrativa, a faculdade de rescisão contratual, mediante prévia comunicação a outra parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem que disso resulte à outra parte direito à reclamação ou indenização pecuniária.

11 DA DISTRIBUIÇÃO DE OPERAÇÕES PARA COBRANÇA

11.1 A descrição das regras de distribuição isonômica e por performance consta do Termo de Referência de cada Segmento: Comercial ou Imobiliário.

11.2 A distribuição das operações será suspensa em caso de qualquer irregularidade documental apresentada pela CONTRATADA, perdurando enquanto persistir a irregularidade que, se não sanada tempestivamente, poderá acarretar a rescisão do contrato por parte do CONTRATANTE.

12 DOS PREÇOS E DA FORMA DE PAGAMENTO

12.1 A CAIXA, após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à Contratada, de acordo com as condições estabelecidas na minuta de contrato (Anexo V e VI).

13 DA VIGÊNCIA DO CREDENCIAMENTO

13.1 O presente credenciamento terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da primeira publicação do resultado deste processo, podendo, a critério da CAIXA e observada a conveniência e oportunidade, ser prorrogado por períodos iguais ou inferiores, mediante simples notificação às Credenciadas.

13.2 As prorrogações sucessivas poderão ser efetuadas enquanto houver necessidade da CAIXA pelos serviços, na forma da lei.

13.3 Quando da comunicação da prorrogação pela CAIXA, a Credenciada poderá manifestar a não concordância, quando então perderá sua condição de credenciada.

13.4 Para assegurar que a CAIXA tenha um número aceitável de empresas contratadas atuando, evitando-se riscos à CAIXA, esta poderá promover, sempre que for necessário e a qualquer momento, a reabertura do procedimento de credenciamento e contratação de prestadoras de serviço de cobrança administrativa de dívidas para qualquer dos Itens discriminados no item 1.2.

13.4.1 Neste caso, a CAIXA reserva-se o direito de suspender a aplicação das ações decorrentes da avaliação de desempenho, previstas em Cláusula específica do Contrato.

14 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1 A credenciada que se recusar, injustificadamente, a assinar o contrato, no prazo estabelecido no edital, será descredenciada.

14.2 Ficará impedida de licitar e contratar com a Caixa, pelo prazo de até 02 (dois) anos, ou poderá ser declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, a proponente que incorrer em alguma das seguintes hipóteses:

- tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo;
- tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos do credenciamento;
- demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

14.2.1 As penalidades de impedimento temporário para licitar e contratar com a CAIXA e a de declaração de inidoneidade, aplicadas pela competente autoridade da CAIXA ou ministerial, respectivamente, após a instrução do respectivo processo no qual fica assegurada a ampla defesa, serão lançadas no SICAF.

14.2.2 A Declaração de inidoneidade impossibilita a proponente de relacionar-se comercialmente com a Administração Pública, e incidirá enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

14.3 Pela inexecução total ou parcial do contrato objeto deste credenciamento e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, nos termos estabelecidos na minuta de contrato (Anexo V e VI):

14.3.1 advertência;

14.3.2 multa;

14.3.3 suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

14.3.4 declaração de inidoneidade.

15 DOS ILÍCITOS PENAIS

15.1 As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/1993 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

16 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

16.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária na rubrica: 5303-20 (créditos próprios) e 5605-38 (créditos de terceiros).

17 DA REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DO PRESENTE PROCESSO

17.1 A CAIXA poderá revogar o presente credenciamento por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-lo por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, bem como adiá-lo ou prorrogar o prazo para recebimento da documentação, sem que caiba aos(às) interessados(as), quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.

17.2 A anulação do procedimento de credenciamento induz à do contrato, e em decorrência dessa anulação as proponentes não terão direito à indenização, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

18 DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1 A divulgação pela CAIXA, neste Edital, do tipo de serviço, quantitativos mínimos e máximos possíveis e Tabelas de Remuneração, não caracteriza nenhum direito ou expectativa de faturamento por parte das proponentes, não cabendo à CAIXA o ressarcimento de eventuais prejuízos pelo não credenciamento de proponentes, ou pelo fato de o faturamento mensal da contratada não atingir os níveis por esta pretendidos.

18.2 A participação no presente credenciamento implica a concordância, por parte da proponente, com todos os termos e condições deste Edital.

18.3 Para fins de comprovação das informações relativas à proponente, a CAIXA poderá vistoriar a qualquer tempo as proponentes credenciadas.

18.4 Os interessados arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de sua documentação.

18.5 Os documentos exigidos neste Edital poderão ser apresentados no original, por cópia autenticada por tabelião, publicação em órgão da impressa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pela Comissão.

18.6 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

18.7 Não será conhecida a documentação para habilitação apresentada via fax ou e-mail, exceto os expressamente previstos neste edital.

18.8 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando tiver sido explicitamente disposto em contrário.

18.9 Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste Edital em dia de expediente na localidade onde está situada a unidade da CAIXA promotora do credenciamento.

18.10 É facultada à Comissão ou autoridade superior da CAIXA, em qualquer fase do credenciamento, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da documentação.

18.11 Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital perante a CAIXA a proponente que não o fizer até o 2° (segundo) dia útil que anteceder a data limite fixada para o recebimento do envelope de documentação.

18.12 Quaisquer dúvidas acerca deste credenciamento deverão ser encaminhadas por escrito à Comissão Permanente de Licitação - CPL, por intermédio do endereço eletrônico: gilogbr18@caixa.gov.br.

18.13 Os esclarecimentos serão encaminhados por meio de mensagem eletrônica aos respectivos questionadores, e ficará disponível aos demais interessados no endereço SEPN 512 - CJ "C" - LT 09/10 - ASA NORTE - CENTRO EMPRESARIAL JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA - 4º ANDAR.

18.14 Eventuais impugnações ou recursos deverão ser entregues no endereço discriminado no preâmbulo do Edital, sempre em dias úteis, no horário das 10 às 16 horas.

19 DO FORO

19.1 Para dirimir as questões oriundas deste credenciamento e do futuro contrato será competente a Seção da Justiça Federal do Distrito Federal, na cidade de Brasília.

Brasília/DF ,27 de maio de 2014

Comissão Permanente de Licitação da GILOG/BR

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA SEGMENTO COMERCIAL

1 DA CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

1.1 Constituem objeto do presente Edital o credenciamento e a contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços de cobrança administrativa e renegociação de créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA, oriundos de operações do **Segmento Comercial**, na região de abrangência relativa ao(s) Item(ns) no(s) qual(is) a Empresa se habilitou.

2 DA FORMA DE ATUAÇÃO

2.1 Informações pertinentes à contratação, ao banco de reserva e ao rodizio

2.1.1 Caso o número de empresas credenciadas não ultrapasse o número inicial de empresas necessário para atuação concomitante, definido no Anexo IV, não haverá estabelecimento de banco de reserva, promovendo-se a contratação de todas as credenciadas, em sistema de rodízio.

2.1.1.1 Neste caso, permanece a avaliação de desempenho como parâmetro para descredenciamento em caso de não cumprimento das metas definidas pela CAIXA.

2.1.2 Com base na apuração da documentação será atribuída a ordem de classificação para as empresas credenciadas, que formarão um banco de reserva.

2.1.3 Será convocado para contratação o número de empresas até atingir o número inicial necessário de empresas para atuação concomitante, conforme definido no Anexo IV, permanecendo as demais, se houver, em banco de reserva.

2.1.3.1 A CAIXA poderá, a qualquer momento, aumentar o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente.

2.1.4 A empresa deve comprovar, em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato, o seguinte:

a) existência de escritório ou sede para a prestação de serviços objeto deste processo de credenciamento em qualquer município em âmbito nacional;
b) equipamento que comporte a gravação, em meio magnético, e guarda por no mínimo 5 anos, de todos os contatos telefônicos efetuados pela CONTRATADA com os clientes, com capacidade para fornecimento desses dados à CAIXA, sempre que solicitado, no prazo de 02 (dois) dias úteis;
c) possuir servidor e infraestrutura em geral, nos termos do item 5 do Termo de Referência;
d) possuir conexão com a Rede CAIXA nos termos do item 2.3.9.1.1 do Termo de Referência;

2.1.5 Os parâmetros definidos para contratação da(s) próxima(s) classificada(s) serão:

a) o limite da quantidade disponibilizado para a cobrança, estipulado conforme Anexo IV, com margem de erro de 01% (um por cento);
b) rescisão contratual, conforme regras definidas para avaliação de desempenho.

2.1.6 Durante a vigência do Credenciamento, a empresa que receber a quantidade máxima de créditos para cobrança (ANEXO IV), com margem de erro de 01% (um por cento), terá suspensa a disponibilização de novos lotes e permanecerá atuando até encerrar o prazo do último lote disponibilizado, quando terá o contrato rescindido e voltará para o banco de credenciadas, colocando-se em último lugar na fila.

2.1.7 Em caso de rescisão concomitante com mais de uma empresa, a ordem de colocação para voltar para a fila respeitará a classificação obtida com a pontuação.

2.2 Constituição de metas de desempenho

2.2.1 A Meta de Desempenho será definida pela CAIXA previamente à atuação da CONTRATADA.

2.2.1.1 A região de abrangência de cada Item está discriminada no Anexo IX.

2.2.1.2 Os pesos atribuídos a cada Etapa poderão ser alterados em função da composição da carteira colocada em cobrança, com aviso prévio às CONTRATADAS, e entrará em vigor a partir do lote distribuído no mês seguinte à sua divulgação.

2.2.2. O modelo de desempenho possibilita a adequação da necessidade da CAIXA à capacidade de atuação das empresas.

2.2.3. Para início das atividades será adotada uma meta fixa, havendo a possibilidade de adoção de percentual baseado na performance regional.

2.2.4 A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA a Meta Fixa, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços para cada etapa de cobrança, bem como para o conjunto de etapas de cobrança, dentro da região de abrangência/segmento de cada Item.

2.3 Procedimentos Básicos na Cobrança

2.3.1 Os contratos serão disponibilizados para cobrança, automaticamente pela CAIXA, por meio dos seus sistemas corporativos.

2.3.1.1 As empresas atuarão em etapas de cobrança distintas, definidas pela CAIXA por meio de régua de cobrança, de acordo com tipo de crédito, faixa de atraso, valor da dívida, modalidade de financiamento, operações, garantias e tipo de cliente.

2.3.1.2 Os contratos que não forem regularizados até o final do prazo de cada etapa, migrarão automaticamente de faixa, e serão disponibilizados para outras empresas credenciadas.

2.3.1.3 O mesmo crédito não será disponibilizado para cobrança em etapas sucessivas para a mesma empresa.

2.3.2 A CONTRATADA deverá efetuar o primeiro contato com o devedor tempestivamente a partir da disponibilização do contrato, priorizando, se for o caso, o contato com os clientes indicados pela CAIXA.

2.3.3 A CONTRATADA deverá contatar o cliente com vistas ao pagamento da dívida, de acordo com a política de cobrança definida pela CAIXA;

2.3.4 A CONTRATADA deverá emitir boleto de cobrança com remessa ao cliente quando este solicitar, via eletrônica, fax, SMS ou postagem de correspondências;

2.3.4.1 A CAIXA poderá indicar o texto da mensagem a ser enviada aos clientes e os textos propostos pela CONTRATADA deverão ser previamente aprovados pela CAIXA.

2.3.4.2 A CONTRATADA deverá manter equipe de retaguarda com controle/acompanhamento eletrônico para emissão de boletos e outros documentos necessários e para realizar atividades complementares aos contatos mantidos pelos cobradores.

2.3.5 Os clientes deverão ser cobrados pessoalmente e/ou por telefone e/ou correspondência.

2.3.5.1 A CONTRATADA deverá manter, sem custo adicional para a CAIXA, linhas telefônicas exclusivas para atendimentos a clientes da CAIXA, incluindo discagem direta gratuita (0800), e divulgá-los em site próprio, nos contatos e em correspondências/SMS que enviar aos clientes.

2.3.5.2 A CONTRATADA deverá manter equipamento para gravação em meio magnético de todos os contatos telefônicos ativos e receptivos com os clientes, e guarda por, no mínimo, 5 (cinco) anos, para fornecimento à CAIXA sempre que solicitado, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas nas sanções administrativas em caso de perda de arquivos ou de descumprimento de prazo.

2.3.5.2.1 Deverá haver pelo menos um *"backup"* dos dados em localidade física distinta de onde a guarda dos dados é feita, com atualização semanal.

2.3.6 A CAIXA poderá definir padrão de quantidades e intervalos de prazos para envio de Avisos de Cobrança aos clientes e os modelos propostos pela CONTRATADA deverão ser previamente aprovados pela CAIXA, pois devem respeitar as políticas de recuperação de crédito adotadas pela CONTRATANTE.

2.3.7 A CONTRATADA não poderá utilizar as dependências da CAIXA ou seus equipamentos para desenvolvimento da atividade contratada.

2.3.8 É vedado à CONTRATADA receber quaisquer valores diretamente dos devedores ou de terceiros vinculados aos créditos, salvo quando expressamente autorizado pela CAIXA, mediante documento escrito.

2.3.8.1 Na eventual hipótese de recebimento de valores, autorizados pela CAIXA, estes deverão ser repassados diretamente pela CONTRATADA à CAIXA, até o primeiro dia útil subseqüente ao recebimento.

2.3.8.2 O pagamento dos débitos pelos clientes deverá ser efetuado pelo Internet Banking da CAIXA, correspondentes bancários CAIXA AQUI, Rede de Casas Lotéricas, terminais de auto-atendimento e na Rede Bancária.

2.3.9 A CONTRATADA terá acesso aos sistemas que contemplarão as informações necessárias para a operacionalização da cobrança.

2.3.9.1 A empresa deverá manter, durante toda a vigência do contrato, acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA.

2.3.9.1.1 O acesso padrão para conexão de empresas com a Rede Caixa é o tunelamento VPN (Virtual Private Network) via internet, conforme especificação abaixo:

a) VPN site-to-site via Internet, onde a conexão à Internet pela empresa contratada é requisito mínimo para conexão, com mínimo de 10Mbps.
b) túnel VPN sob o protocolo IPSEC.
c) Criptografia 3DES-SHA, como mínima, sendo possível utilização de outras, caso necessário, desde que autorizado pela área de tecnologia da CAIXA:
   - Algoritmo de integridade SHA1 com 160 bits;
   - algoritmo de criptografia 3DES;
   - a geração de chaves mestra deve utilizar o Grupo Diffie-Hellman 2 (1.024 bits).
d) Possibilidade de conexão com a CAIXA nos sítios de Brasília, Rio de Janeiro ou São Paulo, conforme a proximidade geográfica da empresa contratada.

2.3.9.1.2 Recomenda-se a ligação via duas operadoras de Internet distintas para cada empresa, viabilizando a operação com nível baixo de indisponibilidade do canal e, neste caso, a critério da CAIXA será avaliada conexão de dois túneis VPN em sítios distintos.

2.3.9.1.3 Os custos decorrentes serão totalmente assumidos pela empresa contratada.

2.3.9.2 A CAIXA prestará as devidas orientações à CONTRATADA, quanto à forma como se dará o acesso aos referidos Sistemas (acesso e *download/upload* de arquivos), os quais terão interface WEB.

2.3.10 Durante a vigência do contrato, a CAIXA, a seu critério, poderá alterar o aplicativo de cobrança, como também a sua forma de conectividade, sendo que as empresas serão informadas com antecedência de 60 (sessenta) dias para se adequarem ao novo aplicativo e/ou à nova forma de conectividade.

2.3.11 A CONTRATADA deverá encaminhar diariamente à CAIXA, ou em outra periodicidade que esta venha a indicar, arquivo magnético para atualização dos dados

cadastrais dos clientes, no que concerne ao(s) endereço(s) de correspondência, telefone(s) de contato, endereço(s) eletrônico(s), bem como outras informações relevantes, conforme instruções da CAIXA.

2.3.12 A CONTRATADA deverá enviar à CAIXA, diariamente ou em outra periodicidade que esta venha a indicar, arquivo retorno analítico, contendo todos os contratos disponibilizados para cobrança, discriminados por lote, conforme *layout* definido pela CONTRATANTE, descrevendo as ações de cobrança realizadas e pontuando os contratos para os quais não houve ação de cobrança e respectivos motivos.

2.3.12.1 Não havendo sucesso na cobrança realizada, a CONTRATADA fornecerá à CAIXA diagnóstico analítico sobre as causas do não recebimento, ficando a cargo desta a análise de outras formas de retorno do crédito.

2.3.12.2 O arquivo retorno, de que trata o item 2.3.12, também deverá ser enviado após encerramento do lote, até o 5º dia útil do mês subseqüente ao fechamento do lote, ou em outra periodicidade que a CONTRATANTE venha a indicar, com a posição final da carteira em cobrança pela CONTRATADA.

2.3.13 O não cumprimento dos itens 2.3.12 a 2.3.12.2, a critério da CAIXA, ensejará a suspensão da distribuição de novos contratos para cobrança, bem como a suspensão do pagamento à CONTRATADA, até que se restabeleça a rotina do envio do arquivo retorno.

2.3.14 Deve ser apresentado um plano de continuidade da operação, contemplando as ações necessárias para o rápido estabelecimento da operação em caso de sinistros diversos como causas ambientais, problemas de instabilidade social ou não continuidade da prestação de serviços por parte de algum provedor de serviços.

2.3.15 A efetivação de cobrança em desacordo com as determinações da CAIXA, enseja a apuração de responsabilidade, não eximindo a CONTRATADA da responsabilização pelos prejuízos e danos causados à CAIXA e/ou aos seus clientes.

2.4 Procedimentos Básicos na Renegociação de Créditos

2.4.1 Além de efetuar ações de cobrança, a CONTRATADA deverá propor renegociações de créditos, mediante orientações e regras definidas pela CAIXA e, quando necessário, remeter documentos, informações e propostas para análise pelas Unidades da CAIXA.

2.4.1.1 As regras de renegociação são definidas pela CAIXA conforme políticas internas e governamentais.

2.4.2 Depois de efetivar a renegociação do crédito, a CONTRATADA deve realizar a cobrança preventiva dos créditos renegociados, conforme políticas da CAIXA.

2.4.3 A CONTRATADA deverá manter em arquivo, registro de correspondências/e-mails recebidos e/ou enviados aos clientes para repasse à CAIXA, quando solicitado.

2.4.4 Toda a documentação recepcionada pela Contratada para efetivar a renegociação do crédito deverá constituir dossiê, cujo original deverá ser encaminhado à unidade da CAIXA que a CONTRATANTE vier a indicar.

2.4.4.1 A CONTRATADA deverá manter em arquivo, cópia de toda a documentação concernente às propostas de renegociações encaminhadas à CAIXA, para efeito de auditoria pela CAIXA, Banco Central do Brasil e Tribunal de Contas da União.

2.4.5 A celebração de renegociação em desacordo com as determinações da CAIXA enseja a apuração de responsabilidade, não eximindo a CONTRATADA de responsabilização pelos prejuízos e danos causados à CAIXA e/ou aos seus clientes.

3 DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS CONTRATOS

3.1 São passíveis de disponibilização os contratos da Carteira Comercial da CAIXA e os administrados, conforme suas estratégias de recuperação de crédito.

3.1.1 A régua de cobrança poderá ser ajustada pela CAIXA a qualquer tempo, em função do comportamento da carteira, características do produto, perfil do cliente e outros aspectos relevantes com o objetivo de obter maior grau de eficiência possível para as ações de cobrança.

3.1.2 As datas de encaminhamento e o montante de operações de crédito enviado à CONTRATADA para a cobrança ficarão a critério exclusivo da CAIXA, nada podendo o CONTRATADO reclamar nesse sentido.

3.2 A distribuição será efetuada por meio da remessa de contratos selecionados para cobrança ao longo do mês comercial, cujo somatório constituirá o denominado “LOTE” relativo ao mês de seleção, que poderá conter contratos em quaisquer faixas de atraso e em todas as UF vinculadas ao Item de atuação da CONTRATADA.

3.2.1 Os créditos serão disponibilizados às empresas credenciadas para atuação na região, por volume e por faixas de atraso (etapas), observando os limites em caso de adoção de rodízio para contratação de novas empresas, conforme previsto no Anexo IV.

3.2.1.1 A distribuição pelas etapas ocorre de forma independente entre si, podendo a empresa receber créditos em todas as etapas, seja a distribuição isonômica ou aquela que ocorrerá de acordo com as regras de performance definidas para este fim.

3.3 Da data do início da vigência do credenciamento até o encerramento do quarto mês de atuação das primeiras CONTRATADAS será feita a distribuição isonômica das operações para cobrança.

3.3.1 Finalizado o 3º mês de distribuição, no mês subseqüente será apurado o resultado parcial e, com base no desempenho apresentado por cada empresa em relação ao montante disponibilizado final e o efetivamente recebido, será redefinida nova participação das empresas sobre o volume de operações distribuídas para cobrança, cujo procedimento será adotado trimestralmente.

3.3.2 Em relação à distribuição dos créditos entre as CONTRATADAS, é observada a unidade do crédito distribuído, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independentemente do respectivo valor.

3.3.2.1 Portanto, é previsível uma margem de erro no percentual previsto de distribuição para cada empresa, decorrente dessa premissa, a qual está sendo limitada a 01% (um por cento) do valor distribuído, em cada período, enquanto a regra de isonomia estiver vigorando.

3.3.3 A primeira avaliação de resultado para redefinição dos percentuais de distribuição a cada CONTRATADA será realizada considerando o 1º lote encerrado e o 2º com fechamento parcial.

3.3.4 Após a apuração dos resultados alcançados nesses dois primeiros lotes as empresas serão classificadas com base na performance de cada uma, e será efetuado o cálculo dos novos percentuais de participação de cada Empresa no volume da carteira, conforme regras seguintes, cujos percentuais serão adotados a partir do próximo mês.

3.3.4.1 Detalhamento do esquema de distribuição de contratos por competição

3.3.4.1.1 Para 04 (quatro) ou mais Empresas contratadas concomitantemente:

a) Último lugar: Perde 20% da carteira, caso tenha desempenho 0,3 p.p. abaixo do primeiro lugar;
b) Penúltimo lugar: Perde 10% da carteira, caso tenha desempenho 0,3 p.p. abaixo do primeiro lugar;
c) 2º lugar: ganha 1/3 da carteira liberada pelo último e penúltimo lugares, caso tenha desempenho 0,3 p.p. superior ao último lugar; caso o 2º lugar não esteja pelo menos 0,3 p.p. acima do último lugar, a parte que lhe seria atribuída (1/3) é devolvida aos últimos lugares na mesma proporção que lhes foi retirada;
d) 1º lugar: ganha 2/3 da carteira liberada;
e) O 2º lugar nunca perde carteira;
f) Quando houver ganho de carteira pelas 1ª e/ou 2ª colocadas, observar as limitações descritas nos itens 3.3.4.1.3 e 3.3.4.1.4.

3.3.4.1.2 Para 03 (três) Empresas contratadas concomitantemente:
a) 3º lugar: Perde 20% da carteira, caso tenha desempenho 0,3 p.p. abaixo do primeiro lugar;
b) 2º lugar: Não ganha nem perde carteira;
c) 1º lugar: Ganha a carteira liberada pelo 3º lugar;
d) Quando houver ganho de carteira, observar as limitações descritas nos itens 3.3.4.1.3 e 3.3.4.1.5.

3.3.4.1.3 Os ganhos de carteira são sempre limitados a 30% da carteira atual (tanto para o 2º lugar quanto para o 1º lugar, em todos os casos) e, caso sobre carteira após a distribuição, o remanescente é devolvido ao último e penúltimo lugares na proporção que lhes foi retirada.

3.3.4.1.4 Caso haja carteira liberada sem a correspondente alocação para o primeiro e/ou segundo colocados, a parte não alocada será devolvida ao último e penúltimo lugares, na mesma proporção que lhes foi retirada.

3.3.4.1.5 Além da limitação definida no item 3.3.4.1.3, os tetos para recebimento e perda de carteira obedecerão a seguinte regra:

Limites de carteira (restrição de volume)		
nº Empr	**Mínimo**	**Máximo**
3	20%	50%
4 ou mais	10%	40%

3.3.4.1.5.1 No caso de entrada de número significativo de empresas, estes limites serão redefinidos de forma a comportar a quantidade de empresas com atuação concomitante.

3.3.4.2 Para o cálculo dos desempenhos serão considerados os valores acumulados de disponibilizado final e de recebimento total do bimestre, por Etapa de Cobrança, considerando as Etapas I a IV.

3.3.4.3 A redefinição dos percentuais de distribuição será realizada novamente no 7º mês de atuação da CONTRATADA, considerando os lotes 3 e 4 encerrados, e o lote 5 com fechamento parcial.

3.3.4.4 No 10º (décimo) mês de atuação, será novamente apurado o resultado, considerando os lotes 6 e 7 encerrados, e o 8 com fechamento parcial.

3.3.5 Portanto, a partir da 2ª apuração (no 7º mês de atuação), será feita avaliação dos resultados trimestralmente, e serão sempre considerados os três lotes seguintes ainda sem avaliação, sendo 02 encerrados e 01 com fechamento parcial.

3.3.6 A alteração do percentual de participação na distribuição, baseado no desempenho apurado no período, será efetuada no último dia útil do mês de apuração, mediante comunicação à CONTRATADA com antecedência mínima de 10 (dez) dias, e o novo percentual terá validade a partir do 1º dia do mês subseqüente.

3.3.7 Quando houver contratação de empresa do cadastro de reserva, para substituir empresa descredenciada, a nova empresa assumirá o percentual de participação na carteira da empresa que teve o contrato rescindido, e fará jus às futuras avaliações de resultado para redefinição de percentual de distribuição, na forma descrita acima.

3.3.8 O percentual de distribuição das operações também estará sujeito a variação em caso de rescisões contratuais durante o prazo de vigência do credenciamento, que impliquem redução no número de empresas contratadas para o Item, ou ainda em caso da CAIXA aumentar o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente.

3.3.8.1 Caso a CAIXA aumente o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente, cada empresa CONTRATADA cede um percentual do

volume de operações para cobrança, respeitando a representatividade de cada uma, para formação da carteira da(s) nova(s) empresa(s).

Fórmula para definição do percentual de participação da nova empresa:

$$\frac{1}{\text{Novo nº de ECT}} \quad X\ 100$$

3.3.8.1.1 Caso sejam aumentadas mais que 01 (uma) Empresa de cobrança no nº máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente, a nova forma de cálculo é feita conforme exemplo a seguir:

Exemplo, com aumento de duas empresas (passando de 04 para 06 Empresas Contratadas)

Empresa	% carteira atual	% para cada nova empresa	Percentual cedido	novo percentual para todas ECT
A	30,00%		10,00%	20,00%
B	30,00%		10,00%	20,00%
C	20,00%		6,67%	13,33%
D	20,00%		6,67%	13,33%
subtotal	**100,00%**		**33,33%**	
nova E	0,00%	16,6667%		16,67%
nova F	0,00%	16,6667%		16,67%
total		**33,33%**		**100,00%**

O percentual para cada nova Empresa, respeita a fórmula: Perc = (1/novo nº total de ECT) x 100
Então: Perc = (1 / 6) x 100 = 16,66667%
Esse percentual deve ser multiplicado pelo nº de novas Empresas, para definição do percentual total a ser cedido por cada Empresa que já atuava.
No exemplo acima, cada Empresa atuante cederá 33,33% de sua carteira, para que cada Empresa nova receba 16,67% do volume total da carteira.

3.3.8.2 Caso a CAIXA reduza o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente, cada empresa que permanecer atuando receberá, além do percentual ao qual já fazia jus, percentual equivalente à sua participação no volume total, aplicado sobre o volume que estava sendo cobrado pela Empresa descredenciada.
Exemplo:

Empresas	participação	aumento na carteira em	novo % de carteira
A	30%	(30%/80%) x 20%	37,50%
B	30%	(30%/80%) x 20%	37,50%
C	20%	(20%/80%) x 20%	25,00%
subtotal	**80%**		**100,00%**
D (descredenciada)	**20%**		

fórmula: novo% = %atual / soma % das Empresas que ficam X % da descredenciada
(Novo percentual de cada Empresa é igual ao percentual atual de participação, dividido pela soma dos percentuais das Empresas que ficam) multiplicado pelo percentual da Empresa Descredenciada.)

3.3.8.3 Em ambos os casos citados no item 3.3.8 e subitens é observada a premissa da unidade do crédito, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independente do seu valor.

3.3.9 A distribuição das operações será suspensa em caso de qualquer irregularidade documental apresentada pela CONTRATADA, perdurando enquanto persistir a irregularidade, que, se não sanada tempestivamente, poderá acarretar a rescisão do contrato por parte do CONTRATANTE.

3.4 Caso a CAIXA retire da cobrança terceirizada determinado contrato, este deixará de fazer parte do lote disponibilizado, a fim de evitar prejuízos para a empresa, não sendo computados como insucesso quando da mensuração do desempenho da CONTRATADA.

3.4.1 Os pagamentos registrados para o contrato durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança deverão ser computados na prestação de contas mensal sem prejuízos à CONTRATADA e serão considerados no desempenho.

3.5 A rescisão antecipada do contrato firmado com a CONTRATADA ou o vencimento deste sem a renovação ensejará a devolução dos créditos à CAIXA, bem como de todo e qualquer documento relacionado aos créditos disponibilizados para a cobrança.

4 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA EMPRESA CONTRATADA

4.1 A CONTRATADA será avaliada pelo resultado de cada lote encerrado (mensalmente) e a cada dois meses pela média dos resultados dos lotes encerrados no período, na região de abrangência de cada Item.

4.2 A meta será definida para cada Etapa de Cobrança (faixa de atraso), bem como para o conjunto de Etapas I a IV em função de pesos diferenciados para cada etapa, conforme no anexo da minuta contratual.

4.3 As etapas de cobrança são fixadas com base nas faixas de atraso previstas na régua de cobrança, definida pela CAIXA.

4.4 Será efetuada a disponibilização de 01 (um) lote mensal para a CONTRATADA, que será composto pelos contratos repassados à cobrança ao longo do mês comercial, podendo conter contratos em todas as etapas de cobrança e em todas as regiões vinculadas ao Item de atuação da CONTRATADA.

4.5 O lote mensal permanecerá em cobrança pela CONTRATADA pelo prazo definido pela CAIXA e divulgado previamente ao início das atividades, podendo variar para cada produto, cliente, segmento ou outra segregação definida pela CAIXA.

4.5.1 Os prazos poderão ser alterados a qualquer tempo a critério da CAIXA, com comunicação prévia às contratadas.

4.5.2 Nas Etapas V e VI, a vigência do lote e a meta serão definidas de acordo com campanhas periódicas de recuperação de créditos, informadas previamente pela CAIXA.

4.6 O mês de apuração corresponde ao mês imediatamente posterior ao encerramento da vigência do lote.

4.7 Mensalmente, após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho da CONTRATADA para acompanhamento e controle, a qual será comunicada do resultado alcançado, bem como da média alcançada pelas empresas contratadas nesta região de abrangência.

4.8 Os 03 (três) primeiros lotes fechados, para cada empresa a partir de sua contratação, terão os resultados comunicados, mensalmente, à CONTRATADA, para acompanhamento e controle.

4.8.1 A partir do encerramento do 4º (quarto) lote, os resultados apurados:

a) serão comunicados mensalmente à CONTRATADA;

b) ensejarão a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso da CONTRATADA não atingir, mensalmente (a cada lote encerrado), 70% da meta definida;

c) para a Empresa que cumprir no mínimo 70% da meta serão acumulados para apuração de média bimestral, cujo resultado culminará com envio de NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA que não atingir a meta definida para o período.

4.8.2 A cada evento de descumprimento de meta na apuração bimestral de que trata a alínea “c” do item 4.8.1, será enviada NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA.

4.8.2.1 Na avaliação bimestral, a CONTRATADA também será pontuada em 0,5 (meio) ponto, como penalidade, sempre que cumprir a meta definida para o conjunto de Etapas, mas deixar de cumprir pelo menos 70% da meta definida para uma ou mais de uma Etapa de Cobrança.

4.8.2.2 No segundo descumprimento de meta de uma ou mais de uma Etapa de cobrança, na avaliação bimestral, a CONTRATADA atingirá 01 (um) ponto e receberá NOTIFICAÇÃO pela reincidência do descumprimento.

4.8.3 A CONTRATADA poderá acumular, no máximo, duas NOTIFICAÇÕES, considerando todas as avaliações de desempenho.

4.8.3.1 Durante a vigência contratual, incluídas as prorrogações, cada NOTIFICAÇÃO recebida pela CONTRATADA pelo descumprimento da meta terá validade de 03 (três) anos, perdendo seu efeito de penalidade ao completar 03 anos de sua apuração.

4.8.3.1.1 Esta validade de 03 (três) anos é aplicada também à eventual pontuação recebida por penalidade por descumprimento da meta de etapa(s).

4.8.4 Havendo o 3º descumprimento que acarretaria nova NOTIFICAÇÃO em menos de 03 (três) anos, nas formas descritas nos itens acima , o contrato é rescindido unilateralmente, resguardado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

4.8.4.1 Neste caso, o convênio da empresa é suspenso no sistema operacional para inibir a distribuição de novos lotes, mantendo a cobrança daqueles já distribuídos, até o final da vigência do(s) lote(s) ou efetivação da rescisão, o que ocorrer primeiro.

4.8.5 Em caso de ser acatado recurso apresentado pela empresa, no período reservado à ampla defesa e contraditório, e a CAIXA reconsidere a rescisão, o convênio é reativado para recebimento de novos lotes de contratos para cobrança.

4.8.6 Tanto na apuração mensal de cada lote, quanto nas médias de que tratam o item 4.8.1, alínea “c”, o desempenho será apurado pela razão direta entre o valor efetivamente recebido dos clientes e o valor disponibilizado final, relativos aos pagamentos dos encargos vencidos e disponibilizados à CONTRATADA para cobrança.

4.8.7 As demais avaliações de desempenho ocorrerão a cada dois meses, considerando a média dos lotes encerrados, verificados até o último dia do mês anterior à apuração.

4.8.8 Mantém-se a aplicação mensal da regra definida no item 4.8.1, alínea “b”, com rescisão contratual unilateral seguida de descredenciamento, da CONTRATADA que não atingir, a cada lote mensal encerrado, pelo menos 70% da meta definida para o lote objeto da avaliação.

4.9 No cálculo do desempenho deverão ser consideradas as prestações disponibilizadas até a data de encerramento do lote ou até a data da regularização do crédito colocado em cobrança, prevalecendo o que ocorrer primeiro, sempre dentro da vigência do lote.

4.10 Os contratos que forem objeto de exclusão da cobrança, por interesse da CAIXA, com registro de recebimentos durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança terão computados na prestação de contas mensal os valores efetivamente recebidos pela CAIXA e serão considerados no desempenho de forma positiva.

4.11 A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA, a Meta de Desempenho Fixa, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços, para cada lote encerrado e para o conjunto de etapas de cobrança.

4.11.1 É definida meta única para o conjunto de Etapas de Cobrança, a partir da definição de meta e peso distintos para cada Etapa, conforme anexo da minuta contratual.

4.11.2 A meta única para o conjunto de Etapas de Cobrança é o somatório dos resultados da multiplicação da meta de cada Etapa pelo seu peso correspondente: ∑ (meta por etapa x peso correspondente).

4.11.3 Da mesma forma, o percentual de Desempenho a ser atingido pela CONTRATADA será o somatório dos resultados da multiplicação da performance alcançada em cada etapa pelo seu peso correspondente: ∑ (performance por etapa x peso correspondente).

4.11.4 A critério da CAIXA, a Meta de Desempenho será constituída pela **Meta Fixa** definida pela CAIXA ou pela Meta Regional, esta definida a partir da média dos resultados obtidos na apuração mais recente, na região de abrangência do Item contratado.

4.11.5 A meta em vigor pode ser alterada a qualquer tempo por interesse da CAIXA, optando-se pela **Meta Fixa** divulgada previamente à atuação da CONTRATADA, ou pela **Meta Regional**.

4.11.6 Uma vez divulgada a Meta Regional, esta somente será alterada a critério da CAIXA, não sendo adotada a regra de redefinição mensal.

4.11.7 Quando a nova meta definida pela CAIXA for inferior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com encerramento no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

4.11.8 Quando a nova meta definida pela CAIXA for superior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com início no mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

4.11.9 Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado o não cumprimento da meta ou de quaisquer outras Cláusulas Contratuais, fica a critério da CAIXA a não prorrogação do contrato.

4.12 Na avaliação de desempenho, a meta estará validada para todos os efeitos contratuais se pelo menos 50% das empresas contratadas conseguirem cumpri-la.

4.13 Em decorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da CAIXA, esta poderá, a qualquer momento, suspender temporariamente o envio das notificações decorrentes da avaliação de desempenho em um, mais de um ou em todos os ITENS/Regiões.

4.13.1 Esta suspensão do envio de notificações também poderá ocorrer em caso de:

a) necessidade de reabrir ou de elaborar novo Edital de Credenciamento, pelo prazo que durar o processo de novas contratações.

b) sobrevirem fatos imprevisíveis à CONTRATADA, que possam ser considerados catástrofe ou calamidade, que impeçam temporariamente a execução do objeto contratado. Neste caso, somente a CONTRATADA acometida pelo fato terá suspenso, temporariamente, o envio de NOTIFICAÇÕES.

5 DA ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 A CAIXA poderá efetuar vistoria nas instalações das empresas credenciadas, para verificar a existência de equipamentos de processamento de dados, de comunicação de dados e impressoras, na forma dos subitens seguintes.

5.1.1 A empresa deverá apresentar recursos de processamento de dados que garantam a perfeita prestação dos serviços contratados.

5.1.1.1 Servidores:

5.1.1.1.1 Requerimentos mínimos para os componentes de servidores:

- Form factor; torre, rack ou blade;

- Memória; DDR 3
- Disco interno: mínimo 2 (SCSI ou SATA);
- Rede: mínimo 100 Mb
- Fonte: Redundantes

5.1.1.1.2 Todos os servidores físicos utilizados na operação devem contar com os seguintes serviços:

- Atendimento 24 horas, 7 dias da semana com prazo de resolução de problemas de até 4 horas após a abertura da chamado
- ser suportados por contrato de manutenção provido pelo fornecedor ou empresa especializada;

5.1.1.1.3 Alternativamente ao contrato de prestação de serviços com o fornecedor e a cargo do prestador, pode ser disponibilizado em estoque servidores para rápida substituição.

5.1.1.2 Microcomputadores;

5.1.1.3 Impressora(s), preferencialmente para impressão a laser;

5.1.1.4 Softwares Legalizados:

- Sistema Operacional;
- Aplicativos;
- Software de Apoio;
- Antivírus;
- E-mail corporativo;
- Browser padrão W3C;

5.1.1.5 Infraestrutura de Rede Local:

- O design da rede de dados deve apresentar características que contemplem o mínimo de redundância e disponibilidade e que garanta altos níveis de desempenho na transmissão de dados.

- A rede deve ser estruturada de modo a permitir a implementação da segurança de modo aprimorado e de fácil gerenciamento.

- A capacidade de gerenciamento deve garantir o controle de qualquer alteração em qualquer dispositivo da rede.

5.1.1.6 Rotinas operacionais documentadas (ex.: backup);

- Deverá haver pelo menos um backup dos dados em localidade física distinta de onde a guarda dos dados é feita.

5.1.1.7 Controle de acesso lógico e físico:

- Deve-se estabelecer controles físicos (especialmente no acesso ao Data Center) e lógicos que permitam manter a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade da informação.

- Todo o ambiente deve prever o isolamento da operação de ataques externos e internos fundamentando-se no mínimo em:

    - Detectores de intrusão, antivírus, firewalls, firewalls locais, filtros anti-spam e proxyes;
    - Todo o ambiente deve ser atualizado com os softwares disponibilizadas pelos fabricantes em um prazo máximo de 7 dias;
    - Atualizações de antivírus e de outras ferramentas de proteção devem ser atualizadas em prazo não menor que 7 dias.

- Todo o ambiente deve ser configurado para permitir a identificação, a correta liberação de acesso do usuário e o tracking e todas as ações que o mesmo executou no ambiente.

- Preferencialmente, todos os equipamentos e softwares devem prever a capacidade de gerar alertas on-line ou através de logs que permitam a investigação de eventos de segurança.

- Todos os servidores e outros equipamentos devem ser configurados de modo a permitir a geração de logs de segurança.

- Todos os aplicativos (sistemas operacionais, sgbds e aplicativos) devem ser configurados de modo a permitir a geração de logs de segurança.

- Todo o ambiente deve ser protegido por uma política de backup que permita a restauração da normalidade de funcionamento de um determinado equipamento ou sistema e/ou a restauração das informações, garantindo os atributos de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade, conforme as normas e práticas aceitas internacionalmente.

- Os dados protegidos pelo esquema de backup devem ser armazenados em ambiente seguro, monitorado e de acesso restrito, atendendo as necessidades e estratégias, estabelecidas nos planos de recuperação de desastres e de negócios.

- Obrigatoriamente, cópias das informações devem ser armazenadas em mídias do tipo padrão mais usada no mercado e com previsão de viabilidade comercial não menor do que 5 anos.

5.1.1.8 Equipamentos com, no máximo, 3 (três) anos de uso;

5.1.1.9 Infraestrutura de energia elétrica.

5.1.1.10 Equipamento de gravação que comporte a gravação e guarda por no mínimo 05 (cinco) anos de todos os contatos mantidos com os clientes da CAIXA.

5.1.2 É de responsabilidade da CONTRATADA a aquisição e manutenção dos equipamentos, programas, instrumentos, instalações ou quaisquer recursos necessários ao acesso referenciado, sem quaisquer ônus para a CAIXA.

5.1.3 É de responsabilidade da CONTRATADA a contratação de operadora(s) de internet, para viabilizar a conexão entre as redes da CAIXA e da CONTRATADA;

5.1.4 A empresa deverá possuir escritório ou sede em funcionamento em qualquer município em âmbito nacional, devendo comprovar essa condição em até 30 (trinta) dias da assinatura do contrato.

5.1.4.1 As operações de tecnologia deverão ser executadas em área especificamente designada, com características de *Data Center* (próprio ou contratado), que atenda aos requisitos mínimos abaixo:

- **Localização:** O *Data Center* deve estar em local que não apresente risco para seu funcionamento, seja em relação à própria edificação quanto ao entorno. Fatores ambientais e de segurança pública devem ser avaliados. Localização – Condições do entorno do *Data Center* que podem representar risco ao seu funcionamento ou o acesso de pessoas e veículos.
- **Sistema de fornecimento de energia:** O ambiente deve prover sistema de UPS com proteção contra surtos de tensão e raios;
- **Sistema de climatização:** Deve haver sistema de climatização com capacidade instalada suficiente para a operação dos equipamentos e dispositivos.
- **Sistemas de Segurança:** O ambiente deve prever o controle de pessoas, veículos e materiais. Este controle deve ser provido por equipamentos, sistemas ou procedimentos de controle de acesso, sistemas de circuito fechado de TV e combate a incêndio.
- **Sistemas de Telecomunicações:** O sistema de telecomunicações deve ser confiável, prevendo redundâncias .
- **Controle de acesso:** Todas as áreas de acesso controlado e restrito devem ser suportadas por sistemas e procedimentos de controle de acesso:
    - O funcionamento do sistema deve ser em regime 7x24x365;
    - Todo acesso de visitante deve ser preferencialmente liberado através do sistema ou registrado em livro de registro. Visitantes não poderão acessar as áreas sem acompanhamento de responsável;
- **Sistema de CFTV:** O Data Center e outras áreas devem ser monitoradas por sistema de CFTV.
    - O funcionamento do sistema deve ser em regime 7x24x365;
    - Deve-se observar a existência de pontos cegos (não cobertos pelas câmeras), pois todo acesso ou atividades nos ambientes deve ser monitorada;
    - Os dados do sistema de CFTV devem estar disponíveis para verificação e auditoria a qualquer tempo;
- **Sistema de proteção contra incêndio**

- Todo o ambiente deverá ser protegido com sistemas, equipamentos e procedimentos específicos para o controle de incêndio.

5.1.4.2 Todos os servidores, ativos de rede, sistemas e demais componentes essenciais devem ser monitorados em esquema 24x7x365 por equipe qualificada e suportada por aplicativo especializado que atenda os seguintes padrões mínimos:

- Verifique o estado de funcionamento e performance de componentes básicos dos dispositivos de hardware, sendo exigido no mínimo processador, disco, memória e interface de rede;
- Verifique o estado de funcionamento e performance de softwares (aplicações e serviços) como por exemplo, o funcionamento de serviços de sistema operacional e de aplicativos (*up/down*);
- Apresentar um *dashboard* unificado que permita a identificação de estados de normalidade, alerta de falha eminente e falha total de determinado componente ou condição de funcionamento do mesmo; o sistema deve prever:
  - Alarmes visuais;
  - Alarmes sonoros;
  - Envio de emails e/ou SMS.

5.1.4.3 Deve ser possível restabelecer o funcionamento de um determinado componente ou de todo o ambiente em até 72 horas após a ocorrência de um sinistro.

5.1.4.4 Todos os equipamentos de rede ou outros cujas configurações de software sejam possíveis de serem armazenadas devem ser inseridos nas rotinas de *backup*.

5.1.4.5 Todo SGBD deve ser configurado para permitir a possibilidade de restauração imediata do banco de dados em caso de corrupção após a última transação.

5.1.4.6 Todo procedimento e *backup* deve contemplar diretórios ou arquivos necessários à qualquer tipo de investigação forense, conforme estabelecido, de acordo com as melhores práticas e normas de segurança da informação;

5.1.5 A empresa deverá manter equipe de retaguarda para realização de atividades complementares aos contatos efetuados pelos cobradores, com controle/acompanhamento eletrônico (ex.: emissão e envio de boletos, SMS, correspondências convencionais e/ou eletrônicas etc);

5.1.6 Gestão de ativos – Inventário

5.1.6.1 Todos os itens de configuração comumente identificados num ambiente de tecnologia devem ser catalogados e controlados, como por exemplo:

- Servidores, desktops, elementos de rede, sistemas operacionais, aplicativos de produtividade (como aplicativos de *Office automation*), *software* antivírus, *softwares firewall* e *Proxy*, aplicações desenvolvidas e tipo do pacote em conjunto com suas fontes e manuais.

5.1.6.2 Deve-se garantir que processos ou sistemas possam controlar, por exemplo, os seguintes parâmetros dos itens de configuração:

- A garantia e os contratos de manutenção;
- A versão dos sistemas operacionais e suas atualizações disponibilizadas pelos fabricantes (especialmente em relação a segurança);
- A quantidade total de todos os softwares utilizados e a conformidade com o total adquirido, comprovada pelo cruzamento com as informações fiscais ou contratuais.
- A atualização de todos os softwares utilizados (especialmente em relação a segurança);
- O controle de versão de todas as aplicações utilizadas e a guarda de suas fontes e materiais.

5.1.6.3 Todos os softwares utilizados na operação deverão ter suas licenças individualmente identificadas assim como a respectiva comprovação de aquisição das mesmas.

5.1.6.4 Os sistemas ou processos de controle devem identificar instalações de softwares sem comprovação de aquisição e executar a remoção do mesmo.

5.1.6.5 Todas as informações de controle deverão estar disponíveis em inventário para verificação, pela CONTRATANTE, para início de atuação da CONTRATADA e a qualquer momento durante toda a vigência contratual.

5.2 Caso seja constatado pela CAIXA, a qualquer tempo, o não atendimento aos requisitos mencionados nos subitens 5.1.1 ao 5.1.6.5, a CONTRATADA sujeitar-se-á às penalidades previstas na Minuta de Contrato, podendo a CAIXA, a seu critério, rescindi-lo.

5.3 A transferência do escritório da CONTRATADA sem prévia comunicação à CAIXA, o seu fechamento ou a falta de funcionamento no horário comercial implicam a rescisão do contrato, de pleno direito, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, previstas na Minuta de Contrato.

6 REGRAS COMPLEMENTARES DE NEGÓCIO

6.1 Dos Prazos de Disponibilização dos Contratos

6.1.1 Os contratos inadimplidos serão disponibilizados para cobrança, constituindo lotes mensais que permanecerão com a CONTRATADA pelo prazo definido pela CAIXA e informado anteriormente ao início das atividades, suspendendo-se automaticamente quando da liquidação da dívida pelo devedor ou do término do prazo contratual.

6.1.1.1 A empresa deve verificar diariamente se houve disponibilização de contratos e/ou atualização de dados/baixa de contratos em cobrança, consultando o Sistema de Gestão da Cobrança e Recuperação – SIGCR ou qualquer outro local que a CAIXA venha a indicar.

6.1.1.2 A consolidação das disponibilizações de contratos efetivamente ocorridas no mês será definida como LOTE.

6.1.1.3 Será devido à CONTRATADA, pela recuperação dos valores entregues para cobrança, taxa de remuneração mensal, conforme descrito na Minuta de Contrato.

6.1.2 Os contratos renegociados pela CONTRATADA de forma parcelada, quando não ocorrer o pagamento do débito à vista, permanecerão disponibilizados para cobrança, de acordo com o prazo da renegociação do débito, pelo prazo máximo de 12 (doze) meses, a contar da data de renegociação, ou até o final da vigência do contrato entre a CAIXA e a CONTRATADA, o que ocorrer primeiro, devendo a CONTRATADA efetuar a cobrança preventiva, alertando o cliente quanto ao vencimento da prestação, evitando-se o atraso nos pagamentos.

6.1.2.1 Em havendo término do prazo do contrato com a CAIXA antes do final do prazo de que trata o subitem anterior, cessará automaticamente a disponibilização dos contratos renegociados pela empresa CONTRATADA, os quais passarão a ser acompanhados pela CAIXA ou por outra empresa que esta venha a indicar.

6.1.2.1.1 Ocorrendo impontualidade superior a 60 (sessenta) dias no pagamento do encargo mensal renegociado, o contrato será excluído da cobrança e a CONTRATADA não fará jus a qualquer outra remuneração referente àquele contrato.

6.1.2.2 Nos contratos renegociados com parcelamento que forem objeto de liquidação antecipada pelo cliente após o pagamento de uma ou mais parcelas, a CONTRATADA fará jus à remuneração relativa ao valor pago pelo cliente.

6.2 Da Remuneração da CONTRATADA

6.2.1 Conforme previsto no Instrumento Contratual, pelos serviços prestados, a CONTRATADA receberá, a título de remuneração mensal, percentual de êxito definido por faixa de atraso, etapa e tipo de crédito, incidente sobre os valores efetivamente recebidos na vigência do lote, relativamente aos valores disponibilizados para cobrança.

6.2.2 A definição da faixa de atraso que compõe cada fase de cobrança é atribuição exclusiva da CONTRATANTE, é divulgada previamente à atuação da CONTRATADA e está sujeita a alterações a critério da CAIXA.

6.2.3 A CONTRATADA poderá, ainda, perceber bonificação decorrente da apuração da Avaliação de Desempenho (taxas de performance), após o encerramento da vigência de cada lote, caso seja constatada superação das metas definidas para as Etapas de Cobrança.

6.2.4 As taxas de performance serão taxas de remuneração diferenciadas, pagas somente se houver superação da meta e de forma escalonada sobre o montante que extrapolar a meta, em dois níveis.

6.2.4.1 Para tanto, mensalmente será apurada a remuneração utilizando-se as taxas normais de remuneração e, após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho alcançado pela CONTRATADA para cálculo da bonificação, se for o caso.

6.2.4.2 A bonificação será apurada em dois níveis, escalonada, conforme o grau de superação das metas, com recálculo da remuneração utilizando-se as taxas diferenciadas conforme quadro a seguir e efetuando-se o pagamento da diferença em relação aos pagamentos já efetuados com base na taxa normal.

6.2.4.2.1 Quadro demonstrativo das Taxas de Remuneração e das Taxas de Performance – Segmento Comercial:

Etapa de Cobrança	fases de cobrança	Segmento COMERCIAL		
		Taxa de Remuneração	Taxa de Performance - 1º NÍVEL (a ser aplicada sobre o montante que ultrapassar o cumprimento da meta entre 115% e 130%, inclusive).	Taxa de Performance - 2º NÍVEL (a ser aplicada sobre o montante que ultrapassar o cumprimento da meta, acima de 130%)
I	1	5,0	7,0	9,0
	2	3,0		
II	3	7,0	8,0	10,0
	4	5,0		
III	5	9,0	10,0	11,5
	6	7,0		
IV	7	11,0	12,0	13,5
	8	9,0		
V (*)	9	13,0	14,0	15,0
VI (*)	10	14,0	15,0	16,0

(*) Etapas de Campanhas

6.2.4.2.2 Quadro Exemplo de aplicação de Taxa de Performance – Segmento Comercial

Etapa de Cobrança	Segmento COMERCIAL						
	fases de cobrança	Taxa de Remuneração	Meta	Desempenho	Índice de Superação da meta (Desempenho dividido pela Meta) em percentual	Aplicação da Taxa de Peformance - 1º Nível (somente sobre o montante que ficar entre 115 e 130% da meta, inclusive)	Aplicação da Taxa de Performance - 2º Nível (somente sobre o montante que ultrapassar 130% da meta)
I	1	5,0	7	9,2	131,43%	7,0	9,0
	2	3,0					
II	3	7,0	5	6	120,00%	8,0	não se aplica
	4	5,0					
III	5	9,0	3	4,3	143,33%	10,0	11,5
	6	7,0					
IV	7	11,0	1	1,1	110,00%	não se aplica	não se aplica
	8	9,0					
V	9	13,0	1	1,2	120,00%	14	não se aplica
VI	10	14,0	1	1,9	190,00%	15	16,0

6.2.4.2.3 Quadro Exemplo de Aplicação de Taxa de Performance, com valores

Etapa de Cobrança	Segmento COMERCIAL									
	Meta (%)	Valor Disponibilizado Final (R$)	Meta em valor	Valor Recebido (R$)	desempenho (%)	Percentual de cumprimento da Meta	Limite de Valor Recebido a ser considerado para aplicação da taxa normal de remuneração	Limite de Valor Recebido para aplicação das taxas diferenciadas de 1º Nivel (entre 115 e 130% da meta, inclusive)	Limite de Valor Recebido para aplicação das taxas diferenciadas de 2º Nivel (acima de 130% da meta)	taxa diferenciada a ser aplicada
I	7	100.000,00	7.000,00	9.095,00	9,10	129,93%	8.049,99	entre 8.050,00 e 9.100,00	acima de 9.100,00	somente de 1º nível: - 7% sobre R$ 1.045,00
II	5	100.000,00	5.000,00	7.500,00	7,50	150,00%	5.749,99	entre 5.750,00 e 6.500,00	acima de 6.500,00	nos 2 níveis: - 8% sobre R$ 750,00 e - 10% sobre R$ 1.000,00.
III	3	100.000,00	3.000,00	4.403,00	4,40	146,77%	3.449,99	entre 3.450,00 e 3.900,00	acima de 3.900,00	nos 2 níveis: - 10% sobre R$ 450,00 e - 11,5% sobre R$ 503,00.
IV	1	100.000,00	1.000,00	1.100,00	1,10	110,00%	1.149,99	entre 1.150,00 e 1.300,00	acima de 1.300,00	não se aplica
V	1	100.000,00	1.000,00	1.500,00	1,50	150,00%	1.149,99	entre 1.150,00 e 1.300,00	acima de 1.300,00	nos 2 níveis: - 14% sobre R$ 150,00 e - 15% sobre R$ 503,00.
VI	1	100.000,00	1.000,00	2.490,00	2,49	249,00%	1.149,99	entre 1.150,00 e 1.300,00	acima de 1.300,00	nos 2 níveis: - 15% sobre R$ 150,00 e - 16% sobre R$ 1.190,00.

6.2.4.3 Será devida remuneração sobre os valores recebidos à vista pela CAIXA, oriundos de contratos renegociados pela CONTRATADA, com aplicação de bônus se houver superação da meta pela CONTRATADA, nos termos aqui descritos.

6.2.4.3.1 Ainda, sobre o fluxo mensal gerado pelos pagamentos decorrentes de parcelamentos de créditos renegociados pela CONTRATADA, será devida remuneração no mesmo percentual da faixa de atraso em que se encontrava o crédito renegociado, sem aplicação de taxa de performance (taxa de remuneração diferenciada), limitado ao prazo máximo de 12 (doze) meses da data do parcelamento ou à vigência do contrato firmado entre a empresa de cobrança e a CAIXA, o que for menor.

7 RELATÓRIOS GERENCIAIS E OPERACIONAIS

7.1 A CONTRATADA deverá fornecer, dentro dos prazos estipulados pela CAIXA, todos os relatórios especificados por esta, bem como as demais informações necessárias ao atendimento das solicitações de Órgãos Externos de Fiscalização, Poder Judiciário ou outros entes externos ou áreas internas.

7.2 Os relatórios deverão ser apresentados em formato indicado pela CAIXA, sem acarretar custos adicionais para esta.

7.3 A CAIXA emitirá, por meio dos seus sistemas corporativos, após o 7º dia útil do mês subsequente, relatórios operacionais os quais servirão de base para prestação de contas e emissão de faturamento pela CONTRATADA.

7.3.1 Não obstante, a CONTRATADA deve manter relatórios próprios para acompanhamento e controle dos serviços prestados.

ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA SEGMENTO IMOBILIÁRIO

1 DA CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

1.1 Constituem objeto do presente Edital o credenciamento e a contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços de cobrança administrativa e renegociação de créditos próprios e de terceiros administrados pela CAIXA, oriundos das operações do **Segmento Imobiliário**, na região de abrangência relativa ao(s) Item(ns) no(s) qual(is) a Empresa se habilitou.

2 DA FORMA DE ATUAÇÃO

2.1 Informações pertinentes à contratação, ao banco de reserva e ao rodizio

2.1.1 Caso o número de empresas credenciadas não ultrapasse o número inicial de empresas necessário para atuação concomitante, definido no Anexo IV, não haverá estabelecimento de banco de reserva, promovendo-se a contratação de todas as credenciadas.

2.1.1.1 Neste caso, permanece a avaliação de desempenho como parâmetro para descredenciamento em caso de não cumprimento das metas definidas pela CAIXA.

2.1.2 Com base na apuração da documentação será atribuída a ordem de classificação para as empresas credenciadas, que formarão um banco de reserva.

2.1.3 Será convocado para contratação o número de empresas até atingir o número inicial necessário de empresas para atuação concomitante, conforme definido no Anexo IV, permanecendo as demais, se houver, em banco de reserva.

2.1.3.1 A CAIXA poderá, a qualquer momento, aumentar o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente.

2.1.4 A empresa deve comprovar, em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato, o seguinte:

a) existência de escritório ou sede para a prestação de serviços objeto deste processo de credenciamento em qualquer município em âmbito nacional;
b) equipamento que comporte a gravação, em meio magnético, e guarda por no mínimo 5 anos, de todos os contatos telefônicos efetuados pela CONTRATADA com os clientes, com capacidade para fornecimento desses dados à CAIXA, sempre que solicitado, no prazo de 02 (dois) dias úteis;
    c) possuir servidor e infraestrutura em geral, nos termos do item 5 do Termo de Referência;
    d) possuir conexão com a Rede CAIXA nos termos do item 2.3.9.1.1 do Termo de Referência;

2.1.5 Os parâmetros definidos para contratação da(s) próxima(s) classificada(s) serão:

c) o limite da quantidade disponibilizado para a cobrança, estipulado conforme Anexo IV, com margem de erro de 01% (um por cento);
d) rescisão contratual, conforme regras definidas para avaliação de desempenho.

2.1.6 Durante a vigência do Credenciamento, a empresa que receber a quantidade máxima de créditos para cobrança (ANEXO IV), com margem de erro de 01% (um por cento), terá suspensa a disponibilização de novos lotes e permanecerá atuando até encerrar o prazo do último lote disponibilizado, quando terá o contrato rescindido e voltará para o banco de credenciadas, colocando-se em último lugar na fila.

2.1.7 Em caso de rescisão concomitante com mais de uma empresa, a ordem de colocação para voltar para a fila respeitará a classificação obtida com a pontuação.

2.2 Constituição de metas de desempenho

2.2.1 A Meta de Desempenho será definida pela CAIXA previamente à atuação da CONTRATADA.

2.2.1.1 A região de abrangência de cada Item está discriminada no Anexo IX.

2.2.1.2 Os pesos atribuídos a cada Etapa poderão ser alterados em função da composição da carteira colocada em cobrança, com aviso prévio às CONTRATADAS, e entrará em vigor a partir do lote distribuído no mês seguinte à sua divulgação.

2.2.2.3 O modelo de desempenho possibilita a adequação da necessidade da CAIXA à capacidade de atuação das empresas.

2.2.2.3.1 Para início das atividades será adotada uma meta fixa , havendo a possibilidade de adoção de percentual baseado na performance regional.

2.2.3 A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA a Meta Fixa, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços para cada etapa de cobrança, bem como para o conjunto de etapas de cobrança, dentro da região de abrangência/segmento de cada Item.

2.3 Procedimentos Básicos na Cobrança

2.3.1 Os contratos dos créditos habitacionais próprios e de terceiros administrados pela CAIXA serão disponibilizados para cobrança automaticamente pela CAIXA, por meio dos seus respectivos sistemas corporativos.

2.3.1.1 As empresas atuarão em etapas de cobrança distintas, definidas pela CAIXA por meio de régua de cobrança, de acordo com tipo de crédito, faixa de atraso, valor da dívida, modalidade de financiamento, operações, garantias e tipo de cliente.

2.3.1.2 Os contratos que não forem regularizados até o final do prazo de cada etapa, migrarão automaticamente de faixa, e serão disponibilizados para outras empresas credenciadas.

2.3.1.3 O mesmo crédito não será disponibilizado para cobrança em etapas sucessivas para a mesma empresa.

2.3.2 A CONTRATADA deverá efetuar o primeiro contato com o devedor tempestivamente, a partir da disponibilização do contrato, priorizando, se for o caso, o contato com os clientes indicados pela CAIXA.

2.3.3 A CONTRATADA deverá contatar o cliente com vistas ao pagamento da dívida, de acordo com a política de cobrança definida pela CAIXA.

2.3.4 A CONTRATADA deverá emitir boleto de cobrança com remessa ao cliente quando este solicitar, via eletrônica, fax, SMS ou postagem de correspondências.

2.3.4.1 A CAIXA poderá indicar o texto da mensagem a ser enviada aos clientes e os textos propostos pela CONTRATADA deverão ser previamente aprovados pela CAIXA.

2.3.4.2 A CONTRATADA deverá manter equipe de retaguarda com controle/acompanhamento eletrônico para emissão de boletos e outros documentos necessários e para realizar atividades complementares aos contatos mantidos pelos cobradores.

2.3.5 Os clientes deverão ser cobrados pessoalmente e/ou por telefone e/ou correspondência.

2.3.5.1 A CONTRATADA deverá manter, sem custo adicional para a CAIXA, linhas telefônicas exclusivas para atendimentos a clientes da CAIXA, incluindo discagem direta gratuita (0800), e divulgá-los em site próprio, nos contatos e em correspondências/SMS que enviar aos clientes.

2.3.5.2 A CONTRATADA deverá manter equipamento para gravação em meio magnético de todos os contatos telefônicos ativos e receptivos com os clientes, e guarda por, no mínimo, 5 (cinco) anos, para fornecimento à CAIXA sempre que solicitado, no prazo de 2 (dois) dias úteis, sob pena de aplicação de sanções administrativas em caso de descumprimento desse prazo ou de perda de arquivos.

2.3.5.2.1 Deverá haver pelo menos um *"backup"* dos dados em localidade física distinta de onde a guarda dos dados é feita, com atualização semanal.

2.3.6 A CAIXA poderá definir padrão de quantidades e intervalos de prazos para envio de Avisos de Cobrança aos clientes e os modelos propostos pela CONTRATADA deverão ser previamente aprovados pela CAIXA, pois devem respeitar as políticas de recuperação de crédito adotadas pela CONTRATANTE.

2.3.7 A CONTRATADA não poderá utilizar as dependências da CAIXA ou seus equipamentos para desenvolvimento da atividade para a qual foi contratada.

2.3.8 É vedado à CONTRATADA receber quaisquer valores diretamente dos devedores ou de terceiros vinculados aos créditos, salvo quando expressamente autorizado pela CAIXA, mediante documento escrito.

2.3.8.1 Na eventual hipótese de recebimento de valores, autorizados pela CAIXA, estes deverão ser repassados diretamente pela CONTRATADA à CAIXA, até o primeiro dia útil subseqüente ao recebimento.

2.3.8.2 O pagamento dos débitos pelos clientes deverá ser efetuado pelo Internet Banking da CAIXA, correspondentes bancários CAIXA AQUI, Rede de Casas Lotéricas, terminais de auto-atendimento e na Rede Bancária.

2.3.9 A CONTRATADA terá acesso aos sistemas, que contemplarão as informações necessárias para a operacionalização da cobrança.

2.3.9.1 A empresa deverá manter, durante toda a vigência do contrato, acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA.

2.3.9.1.1 O acesso padrão para conexão de empresas com a Rede Caixa é o tunelamento VPN (Virtual Private Network) via internet, conforme especificação abaixo:

a) VPN site-to-site via Internet, onde a conexão à Internet pela empresa contratada é requisito mínimo para conexão, com mínimo de 10Mbps.
b) túnel VPN sob o protocolo IPSEC.
c) criptografia 3DES-SHA, como mínima, sendo possível utilização de outras, caso necessário, desde que autorizado pela área de tecnologia da CAIXA:
- algoritmo de integridade SHA1 com 160 bits;
- Algoritmo de criptografia 3DES;
- a geração de chaves mestra deve utilizar o Grupo Diffie-Hellman 2 (1.024 bits).

d) possibilidade de conexão com a CAIXA nos sítios de Brasília, Rio de Janeiro ou São Paulo, conforme a proximidade geográfica da empresa contratada.

2.3.9.1.2 Recomenda-se a ligação via duas operadoras de Internet distintas para cada empresa, viabilizando a operação com nível baixo de indisponibilidade do canal e, neste caso, a critério da CAIXA será avaliada conexão de dois túneis VPN em sítios distintos.

2.3.9.1.3 Os custos decorrentes serão totalmente assumidos pela empresa contratada.

2.3.9.2 A CAIXA prestará as devidas orientações à CONTRATADA, quanto à forma como se dará o acesso aos referidos sistemas (acesso e *download/upload* de arquivos), os quais terão interface WEB.

2.3.10 Durante a vigência do contrato, a CAIXA, a seu critério, poderá alterar o aplicativo de cobrança, como também a sua forma de conectividade, sendo que as empresas serão informadas com antecedência de 60 (sessenta) dias para se adequarem ao novo aplicativo e/ou à nova forma de conectividade.

2.3.11 A CONTRATADA deverá encaminhar diariamente à CAIXA, ou em outra periodicidade que esta venha a indicar, arquivo magnético para atualização dos dados cadastrais dos clientes, no que concerne ao(s) endereço(s) de correspondência,

telefone(s) de contato, endereço(s) eletrônico(s), bem como outras informações relevantes, conforme instruções da CAIXA.

2.3.12 A CONTRATADA deverá retornar à CAIXA, diariamente ou em outra periodicidade que esta venha a indicar, arquivo retorno analítico, contendo todos os contratos disponibilizados para cobrança, discriminados por lote, conforme *layout* definido pela CONTRATANTE, descrevendo as ações de cobrança realizadas e pontuando os contratos para os quais não houve ação de cobrança e respectivos motivos.

2.3.12.1 Não havendo sucesso na cobrança realizada, a CONTRATADA fornecerá à CAIXA diagnóstico analítico sobre as causas do não recebimento, ficando a cargo desta a análise de outras formas de retorno do crédito.

2.3.12.2 O arquivo retorno, de que trata o item 2.1.12, também deverá ser enviado após encerramento do lote, até o 5º dia útil do mês subseqüente ao fechamento do lote, ou em outra periodicidade que a CAIXA venha a indicar, com a posição final da carteira em cobrança pela CONTRATADA.

2.3.13 O não cumprimento dos itens 2.3.12 a 2.3.12.2, a critério da CAIXA, ensejará a suspensão da distribuição de novos contratos para cobrança, bem como a suspensão do pagamento da CONTRATADA, até que a rotina de envio do arquivo se restabeleça.

2.3.14 Deve ser apresentado um plano de continuidade da operação, contemplando as ações necessárias para o rápido estabelecimento da operação em caso de sinistros diversos como causas ambientais, problemas de instabilidade social ou não continuidade da prestação de serviços por parte de algum provedor de serviços.

2.3.15 A efetivação de cobrança em desacordo com as determinações da CAIXA, enseja a apuração de responsabilidade, não eximindo a CONTRATADA da responsabilização pelos prejuízos e danos causados à CAIXA e/ou aos seus clientes.

2.4 Procedimentos Básicos na Renegociação de Créditos

2.4.1 Além de efetuar ações de cobrança, a CONTRATADA deverá propor renegociações de créditos, mediante orientações e regras definidas pela CAIXA e, quando necessário, remeter documentos, informações e propostas para análise pelas Unidades da CAIXA.

2.4.1.1 As regras de renegociação são definidas pela CAIXA conforme políticas internas e governamentais.

2.4.2 Depois de efetivar a renegociação do contrato, a CONTRATADA deve realizar a cobrança preventiva dos créditos renegociados, conforme políticas da CAIXA.

2.4.3 A CONTRATADA deverá manter em arquivo, registro de correspondências/e-mails recebidos e/ou enviados aos clientes para repasse à CAIXA, quando solicitado.

2.4.4 Toda a documentação recepcionada pela Contratada para efetivar a renegociação do crédito deverá constituir dossiê, cujo original deverá ser encaminhado à unidade da CAIXA que a CONTRATANTE vier a indicar.

2.4.4.1 A CONTRATADA deverá manter, em arquivo, cópia de toda a documentação concernente às propostas de renegociações encaminhadas à CAIXA, para efeito de auditoria pela CAIXA, Banco Central do Brasil e Tribunal de Contas da União.

2.4.5 A celebração de renegociação em desacordo com as determinações da CAIXA enseja a apuração de responsabilidade, não eximindo a CONTRATADA de responsabilização pelos prejuízos e danos causados à CAIXA e/ou aos seus clientes

3 DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS CONTRATOS

3.1 São passíveis de disponibilização os contratos da Carteira Imobiliária, conforme suas estratégias de recuperação de crédito.

3.1.1 A régua de cobrança poderá ser ajustada pela CAIXA a qualquer tempo, em função do comportamento da carteira, características do produto, perfil do cliente e outros aspectos relevantes com o objetivo de obter maior grau de eficiência possível para as ações de cobrança.

3.1.2 As datas de encaminhamento e o montante de operações de crédito enviado à CONTRATADA para a cobrança ficará a critério exclusivo da CAIXA, observadas a divisão equânime entre as empresas contratadas e a conveniência e oportunidade da CONTRATANTE, nada podendo o CONTRATADO reclamar nesse sentido.

3.2 A distribuição será efetuada por meio da remessa de contratos para cobrança, selecionados ao longo do mês comercial, cujo somatório constituirá o denominado “LOTE” relativo ao mês de seleção, que poderá conter contratos em quaisquer faixas de cobrança e em todas as regiões vinculadas ao respectivo Item no qual a CONTRATADA atua.

3.2.1 Os créditos serão disponibilizados às empresas credenciadas de forma isonômica, para atuação na região, por volume e por faixas de atraso (etapas), observando os limites em caso de adoção de rodízio para contratação de novas empresas, conforme previsto no Anexo IV.

3.2.1.1 Caso haja condições operacionais, será inserida distribuição de carteira conforme performance alcançada por cada empresa.

3.2.1.2 Ainda em relação à distribuição isonômica, é observada a unidade do crédito distribuído, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independentemente do respectivo valor e, portanto, é previsível uma margem de erro na distribuição, decorrente dessa premissa.

3.2.1.3 A distribuição pelas etapas ocorre de forma independente entre si, podendo a empresa receber créditos em todas as etapas, seja a distribuição isonômica ou aquela que poderá ocorrer de acordo com as regras de performance definidas para este fim.

3.3 Caso a CAIXA retire da cobrança terceirizada determinado contrato, este deixará de fazer parte do lote disponibilizado, a fim de evitar prejuízos para a empresa, sendo computado positivamente quando da mensuração do desempenho da CONTRATADA.

3.3.1 Os pagamentos de encargos mensais vencidos e disponibilizados para cobrança, registrados para o contrato durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança, serão computados na prestação de contas mensal, sem prejuízos à CONTRATADA, e serão considerados no desempenho.

3.4 A rescisão antecipada do contrato firmado com a CONTRATADA ou o vencimento deste sem a renovação ensejará na devolução dos créditos à CAIXA, bem como de todo e qualquer documento relacionado aos créditos disponibilizados para a cobrança.

3.5 No caso de ser constatada alguma irregularidade na prestação de serviços objeto do presente edital, a CAIXA se reserva o direito de suspender novas disponibilizações de contratos até a regularização da pendência que, se não sanada tempestivamente, poderá acarretar a rescisão do contrato por parte da CONTRATANTE".

3.6 Tornando-se viável para a CONTRATANTE a distribuição diferenciada para cada empresa contratada, em função dos processos operacionais e tecnológicos internos, a CAIXA passará a apurar a performance das Empresas atuantes na região de abrangência do Item, para definição da participação de cada uma no volume da carteira, com base no desempenho alcançado.

3.6.1 Em relação à distribuição dos créditos entre as CONTRATADAS, é observada a unidade do crédito distribuído, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independentemente do respectivo valor, sendo previsível uma margem de erro no percentual previsto de distribuição para cada empresa, durante toda a vigência contratual.

3.6.2 A avaliação de resultado para redefinição dos percentuais de distribuição a cada CONTRATADA será realizada trimestralmente, considerando dois lotes encerrados e um com resultado parcial.

3.6.3 Após a apuração dos resultados alcançados nesses dois primeiros lotes as empresas serão escalonadas conforme a classificação obtida com seu resultado, considerando o resultado das demais, e será efetuado o cálculo dos novos percentuais de participação das Empresas no volume da carteira, conforme regras seguintes, cujos percentuais serão adotados a partir do próximo mês.

<u>3.6.3.1 Detalhamento do esquema de distribuição de contratos por competição</u>

3.6.3.1.1 Para 04 (quatro) ou mais Empresas contratadas concomitantemente:

a) Último lugar: Perde 20% da carteira, caso tenha desempenho 0,3 p.p. abaixo do primeiro lugar;
b) Penúltimo lugar: Perde 10% da carteira, caso tenha desempenho 0,3 p.p. abaixo do primeiro lugar;
c) 2º lugar: ganha 1/3 da carteira liberada pelo último e penúltimo lugares, caso tenha desempenho 0,3 p.p. superior ao último lugar; caso o 2º lugar não esteja pelo menos 0,3 p.p. acima do último lugar, a parte que lhe seria atribuída (1/3) é devolvida aos últimos lugares na mesma proporção que lhes foi retirada;
d) 1º lugar: ganha 2/3 da carteira liberada;
e) O 2º lugar nunca perde carteira;

f) Quando houver ganho de carteira pelas 1ª e/ou 2ª colocadas, observar as limitações descritas nos itens 3.6.3.1.3 e 3.6.3.1.4.

3.6.3.1.2 Para 03 (três) Empresas contratadas concomitantemente:

a) 3º lugar: Perde 20% da carteira, caso tenha desempenho 0,3 p.p. abaixo do primeiro lugar;
b) 2º lugar: Não ganha nem perde carteira;
c) 1º lugar: Ganha a carteira liberada pelo 3º lugar;
d) Quando houver ganho de carteira, observar as limitações descritas nos itens 3.6.3.1.3 e 3.6.3.1.5.

3.6.3.1.3 Os ganhos de carteira são sempre limitados a 30% da carteira atual (tanto para o 2º lugar quanto para o 1º lugar, em todos os casos) e, caso sobre carteira após a distribuição, o remanescente é devolvido ao último e penúltimo lugares na proporção que foi retirado deles.

3.6.3.1.4 Caso haja carteira liberada sem a correspondente alocação para o primeiro e/ou segundo colocados, a parte não alocada será devolvida ao último e penúltimo lugares, na mesma proporção que lhes foi retirada.

3.6.3.1.5 Além da limitação descrita no item anterior, os tetos para recebimento e perda de carteira obedecerão a seguinte regra:

Limites de carteira (restrição de volume)		
nº Empr	**Mínimo**	**Máximo**
3	20%	50%
4 ou mais	10%	40%

3.6.3.1.5.1 No caso de entrada de número significativo de empresas, estes limites serão redefinidos de forma a comportar a quantidade de empresas com atuação concomitante.

3.6.3.2 Para o cálculo dos desempenhos serão considerados os valores acumulados de disponibilizado e de recebimento total, por Etapa de Cobrança, considerando as Etapas I a IV.

3.6.3.3 Portanto, caso a CAIXA adote o modelo de distribuição de operações para cobrança de acordo com os desempenhos auferidos pelas empresas contratadas, será feita avaliação dos resultados trimestralmente, e serão sempre considerados os três lotes seguintes ainda sem avaliação, sendo dois encerrados e um com fechamento parcial.

3.6.3.3.1 A alteração do percentual de participação na distribuição, baseado no desempenho apurado no período, será efetuada no último dia útil do mês de apuração, mediante comunicação à CONTRATADA com antecedência mínima de 10 (dez) dias, e o novo percentual terá validade a partir do 1º (primeiro) dia do mês subseqüente.

3.6.4 Quando houver contratação de empresa do cadastro de reserva, para substituir empresa descredenciada, a nova empresa assumirá o percentual de participação na

carteira da empresa que teve o contrato rescindido, e fará jus às futuras avaliações de resultado para redefinição de percentual de distribuição, na forma descrita neste item 3.6 e subitens.

3.6.5 O percentual de distribuição das operações também estará sujeito à variação em caso de rescisões contratuais durante o prazo de vigência do credenciamento, que impliquem redução no número de empresas contratadas para o Item, ou ainda em caso da CAIXA aumentar o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente.

3.6.5.1 Caso a CAIXA aumente o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente, cada empresa CONTRATADA cede um percentual do volume de operações para cobrança, respeitando a representatividade de cada uma, para formação da carteira da(s) nova(s) empresa(s).

Fórmula para definição do percentual de participação da nova empresa:

$$\frac{1}{\text{Novo nº de ECT}} \quad X\ 100$$

3.6.5.2 Caso sejam aumentadas mais que 01 (uma) Empresa de cobrança no nº máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente, a nova forma de cálculo é feita conforme exemplo a seguir:

Exemplo, com aumento de duas empresas (passando de 04 para 06 Empresas Contratadas)

Empresa	% carteira atual	% para cada nova empresa	Percentual cedido	novo percentual para todas ECT
A	30,00%		10,00%	20,00%
B	30,00%		10,00%	20,00%
C	20,00%		6,67%	13,33%
D	20,00%		6,67%	13,33%
subtotal	**100,00%**		**33,33%**	
nova E	0,00%	16,6667%		16,67%
nova F	0,00%	16,6667%		16,67%
total		**33,33%**		**100,00%**

O percentual para cada nova Empresa, respeita a fórmula: Perc = (1/novo nº total de ECT) x 100
Então: Perc = (1 / 6) x 100 = 16,66667%
Esse percentual deve ser multiplicado pelo nº de novas Empresas, para definição do percentual total a ser cedido por cada Empresa que já atuava.
No exemplo acima, cada Empresa atuante cederá 33,33% de sua carteira, para que cada Empresa nova receba 16,67% do volume total da carteira.

3.6.5.3 Caso a CAIXA reduza o número máximo de empresas a serem contratadas concomitantemente, cada empresa que permanecer atuando receberá, além do percentual ao qual já fazia jus, percentual equivalente à sua participação no volume total, aplicado sobre o volume que estava sendo cobrado pela Empresa descredenciada.

Exemplo:

Empresas	participação	aumento na carteira em	novo % de carteira
A	30%	(30%/80%) x 20%	37,50%
B	30%	(30%/80%) x 20%	37,50%
C	20%	(20%/80%) x 20%	25,00%
subtotal	**80%**		**100,00%**
D (descredenciada)	**20%**		

fórmula: novo% = %atual / soma % das Empresas que ficam X % da descredenciada
(Novo percentual de cada Empresa é igual ao percentual atual de participação, dividido pela soma dos percentuais das Empresas que ficam) multiplicado pelo percentual da Empresa Descredenciada.)

3.6.6 Em todos os casos citados no item 3.6.5 e subitens são observadas a premissa da unidade do crédito, que não pode ser dividido para mais de uma empresa, independentemente do seu valor.

4 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA EMPRESA CONTRATADA

4.1 As avaliações de desempenho serão realizadas considerando o cumprimento de meta definida em função de pesos diferenciados para cada etapa de cobrança, conforme anexo da minuta contratual.

4.1.1 As etapas de cobrança são fixadas com base nas faixas de atraso previstas na régua de cobrança, definida pela CAIXA.

4.1.2 Será efetuada a disponibilização de 01 (um) lote mensal para a CONTRATADA, que será composto pelos contratos repassados à cobrança ao longo do mês comercial, podendo conter contratos em todas as etapas de cobrança e em todas as regiões vinculadas ao Item para o qual a empresa se habilitou.

4.1.3 Os lotes mensais permanecerão em cobrança pela CONTRATADA pelo prazo máximo definido pela CAIXA e divulgado previamente ao início das atividades, podendo variar para cada produto, cliente, segmento ou outra segregação definida pela CAIXA, observadas as faixas de atraso de cada um dos contratos que compõe o lote.

4.1.3.1 Nas Etapas V e VI, a vigência dos lotes e as meta serão definidas de acordo com campanhas periódicas de recuperação de créditos, específicas para cada tipo de crédito, informadas previamente pela CAIXA.

4.1.3.2 Para avaliação de desempenho serão considerados os lotes encerrados em ambos os tipos de créditos, com todas as etapas de cobrança, resguardando-se, portanto, o prazo de 90 dias para a avaliação do resultado de todo o lote de créditos disponibilizados.

4.1.4 O mês de apuração corresponde ao mês imediatamente posterior ao encerramento da vigência do lote.

4.1.5 Mensalmente, após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho da CONTRATADA para acompanhamento e controle, a qual será comunicada do resultado

alcançado, bem como da média alcançada pelas empresas contratadas nesta região de abrangência.

4.1.6 A avaliação de desempenho considerará os valores efetivamente recebidos dos clientes, relativos aos contratos disponibilizados para cobrança à CONTRATADA.

4.1.6.1 Os 02 (dois) primeiros lotes encerrados terão os resultados comunicados, mensalmente, à CONTRATADA, para acompanhamento e controle.

4.1.6.2 A partir do encerramento do 3º lote, os resultados apurados:

a) serão comunicados à CONTRATADA mensalmente;
b) ensejarão a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso de empresas que não atingirem 85% da meta definida para o período, cuja aplicação será mensal;
c) das empresas que cumprirem no mínimo 85% da meta, serão acumulados para apuração de média bimestral, para o conseqüente envio de NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA que, na média apurada não atingir a meta definida para o período.

4.1.6.3 A cada evento de descumprimento de meta na apuração bimestral de que trata a alínea “c” do item 4.1.6.2, será enviada NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA.

4.1.6.4 Na avaliação bimestral, a CONTRATADA também será pontuada em 0,5 (meio) ponto, como penalidade, sempre que cumprir a meta definida para o conjunto de Etapas, mas deixar de cumprir pelo menos 85% da meta definida para uma ou mais de uma Etapa de Cobrança.

4.1.6.4.1 No segundo descumprimento de meta de uma ou mais de uma Etapa de cobrança, na avaliação bimestral, a CONTRATADA atingirá 01 (um) ponto e receberá NOTIFICAÇÃO pela reincidência do descumprimento.

4.1.6.5 A CONTRATADA poderá acumular, no máximo, duas NOTIFICAÇÕES.

4.1.6.5.1 Durante a vigência contratual, incluídas as prorrogações, cada NOTIFICAÇÃO recebida pela CONTRATADA pelo descumprimento da meta terá validade de 03 (três) anos, perdendo seu efeito de penalidade ao completar 03 anos de sua apuração.

4.1.6.5.1.1 Esta validade de 03 (três) anos é aplicada também à eventual pontuação recebida por penalidade por descumprimento da meta de etapa(s).

4.1.6.5.2 Havendo o 3º descumprimento que acarretaria nova NOTIFICAÇÃO, em menos de 03 (três) anos, nas formas descritas nos itens acima, o contrato é rescindido unilateralmente, resguardado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

4.1.6.5.2.1 Neste caso, os convênios da empresa são suspensos nos respectivos sistemas operacionais, conforme o tipo de crédito, para inibir a distribuição de novos lotes, mantendo a cobrança daqueles já distribuídos, até o final da vigência do lote ou efetivação da rescisão, o que ocorrer primeiro.

4.1.6.5.2.2 Em caso de ser acatado recurso apresentado pela empresa, no período reservado à ampla defesa e contraditório, e a CAIXA reconsidere a rescisão, o convênio é reativado para recebimento de novos lotes de contratos para cobrança.

4.1.6.6 Tanto na apuração mensal, quanto nas médias de que trata o item 4.1.6.2, alínea "c", o desempenho será apurado pela razão direta entre o valor efetivamente recebido dos clientes e o valor total disponibilizado, avaliados ao final do lote, relativos aos pagamentos dos encargos vencidos e disponibilizados à CONTRATADA para cobrança.

4.1.6.7 A avaliação de desempenho será mantida por toda a vigência contratual, apurando-se o resultado mensal a cada lote encerrado para aplicação de rescisão contratual unilateral em caso de não atingimento de 85% da meta, bem como bimestralmente, considerando a média de dois lotes encerrados no período, verificados até o último dia do mês anterior à apuração.

4.2 No cálculo do desempenho deverão ser consideradas as prestações vencidas disponibilizadas e respectivas atualizações até a data de encerramento do lote ou até a data da regularização do crédito colocado em cobrança, prevalecendo o que ocorrer primeiro, sempre dentro da vigência do lote.

4.2.1 Os contratos que forem objeto de exclusão da cobrança, por interesse da CAIXA, com registro de recebimentos durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança serão computados na prestação de contas mensal e serão considerados no desempenho de forma positiva.

4.3 A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA, a Meta de Desempenho Fixa, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços, para cada lote encerrado e considerando as etapas de cobrança.

4.3.1 É definida meta única para conjunto de Etapas de Cobrança, a partir da definição de meta e peso distintos para cada Etapa, conforme anexo da minuta contratual.

4.3.1.1 A meta única para o conjunto de Etapas de Cobrança é o somatório dos resultados da multiplicação da meta de cada Etapa pelo seu peso correspondente. $\sum$ (meta por etapa x peso correspondente)

4.3.2 Da mesma forma, o percentual de Desempenho a ser atingido pela CONTRATADA será o somatório dos resultados da multiplicação da performance alcançada em cada tipo de crédito/etapa pelo seu peso correspondente:
fórmula: Desempenho para o conjunto de tipo de créditos e Etapas = $\sum$ (performance por etapa x peso correspondente)

4.3.3 A critério da CAIXA, a Meta de Desempenho será constituída pela **Meta Fixa** definida pela CAIXA ou pela Meta Regional, esta definida a partir da média dos resultados obtidos na apuração mais recente, na região de abrangência do contrato.

4.3.4 A meta em vigor para cada Item/Região pode ser alterada a qualquer tempo por interesse da CAIXA, optando-se pela **Meta Fixa,** divulgada previamente à atuação da CONTRATADA, ou pela **Meta Regional**.

4.3.4.1 Uma vez divulgada a Meta Regional, esta somente será alterada a critério da CAIXA, não sendo adotada regra de redefinição mensal.

4.3.5 Quando a nova meta definida pela CAIXA for inferior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir dos lotes com encerramento no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

4.3.6 Quando a nova meta definida pela CAIXA for superior à que estiver vigorando, ela terá vigência a partir do lote com início no mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

4.4 Na avaliação de desempenho, a meta estará validada para todos os efeitos contratuais se pelo menos 50% das empresas contratadas conseguirem cumpri-la.

4.5 Em decorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da CAIXA, esta poderá, a qualquer momento, suspender temporariamente o envio das notificações decorrentes da avaliação de desempenho em um, mais de um ou em todos os ITENS/Regiões.

4.5.1 Esta suspensão do envio de notificações também poderá ocorrer em caso de:
a) necessidade de reabrir ou de elaborar novo Edital de Credenciamento, pelo prazo que durar o processo de novas contratações;
b) sobrevirem fatos imprevisíveis à CONTRATADA, que possam ser considerados catástrofe ou calamidade, que impeçam temporariamente a execução do objeto contratado. Neste caso, somente a CONTRATADA acometida pelo fato terá suspenso, temporariamente, o envio de NOTIFICAÇÕES.

4.6 Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado o não cumprimento da meta definida ou o descumprimento de quaisquer Cláusulas Contratuais, fica a critério da CAIXA a não prorrogação do contrato.

5 DA ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 A CAIXA poderá efetuar vistoria nas instalações das empresas credenciadas, para verificar a existência de equipamentos de processamento de dados, de comunicação de dados e impressoras, na forma dos subitens seguintes.

5.1.1 A empresa deverá apresentar recursos de processamento de dados que garantam a perfeita prestação dos serviços contratados.

5.1.1.1. Servidores:

5.1.1.1.1Requerimentos mínimos para os componentes de servidores:
- Form factor; torre, rack ou blade;
- Memória; DDR 3
- Disco interno: mínimo 2 (SCSI ou SATA);
- Rede: mínimo 100 Mb
- Fonte: Redundantes

5.1.1.1.2 Todos os servidores físicos utilizados na operação devem contar com os seguintes serviços:

- Atendimento 24 horas, 7 dias da semana com prazo de resolução de problemas de até 4 horas após a abertura da chamado
- ser suportados por contrato de manutenção provido pelo fornecedor ou empresa especializada;

5.1.1.1.3 Alternativamente ao contrato de prestação de serviços com o fornecedor e a cargo do prestador, pode ser disponibilizado em estoque servidores para rápida substituição.

5.1.1.2 Microcomputadores;

5.1.1.3 Impressora(s), preferencialmente para impressão a laser;

5.1.1.4 Softwares Legalizados:

- Sistema Operacional;
- Aplicativos;
- Software de Apoio;
- Antivírus;
- E-mail corporativo;
- Browser padrão W3C.

5.1.1.5 Infraestrutura de Rede Local:

- O design da rede de dados deve apresentar características que contemplem o mínimo de redundância e disponibilidade e que garanta altos níveis de desempenho na transmissão de dados.

- A rede deve ser estruturada de modo a permitir a implementação da segurança de modo aprimorado e de fácil gerenciamento.

- A capacidade de gerenciamento deve garantir o controle de qualquer alteração em qualquer dispositivo da rede.

5.1.1.6 Rotinas operacionais documentadas (ex.: back-up):

5.1.1.6.1 Deverá haver pelo menos um backup dos dados em localidade física distinta de onde a guarda dos dados é feita.

5.1.1.7 Controle de acesso lógico e físico:

5.1.1.7.1 Deve-se estabelecer controles físicos (especialmente no acesso ao Data Center) e lógicos que permitam manter a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade da informação.

- Todo o ambiente deve prever o isolamento da operação de ataques externos e internos fundamentando-se no mínimo em:

    - Detectores de intrusão, antivírus, firewalls, firewalls locais, filtros anti-spam e proxyes;
    - Todo o ambiente deve ser atualizado com os softwares disponibilizadas pelos fabricantes em um prazo máximo de 7 dias;
    - Atualizações de antivírus e de outras ferramentas de proteção devem ser atualizadas em prazo não menor que 7 dias.

5.1.1.7.2 Todo o ambiente deve ser configurado para permitir a identificação, a correta liberação de acesso do usuário e o tracking e todas as ações que o mesmo executou no ambiente.

5.1.1.7.3 Preferencialmente, todos os equipamentos e softwares devem prever a capacidade de gerar alertas on-line ou através de logs que permitam a investigação de eventos de segurança.

5.1.1.7.4 Todos os servidores e outros equipamentos devem ser configurados de modo a permitir a geração de logs de segurança.

5.1.1.7.5 Todos os aplicativos (sistemas operacionais, sgbds e aplicativos) devem ser configurados de modo a permitir a geração de logs de segurança.

5.1.1.7.6 Todo o ambiente deve ser protegido por uma política de backup que permita a restauração da normalidade de funcionamento de um determinado equipamento ou sistema e/ou a restauração das informações, garantindo os atributos de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade, conforme as normas e práticas aceitas internacionalmente.

5.1.1.7.7 Os dados protegidos pelo esquema de backup devem ser armazenados em ambiente seguro, monitorado e de acesso restrito, atendendo as necessidades e estratégias, estabelecidas nos planos de recuperação de desastres e de negócios.

5.1.1.7.8 Obrigatoriamente, cópias das informações devem ser armazenadas em mídias do tipo padrão mais usada no mercado e com previsão de viabilidade comercial não menor do que 5 anos.

5.1.1.8 Equipamentos com, no máximo, 3 (três) anos de uso;

5.1.1.9 Infraestrutura de energia elétrica;

5.1.1.10 Equipamento de gravação que comporte a gravação e guarda por no mínimo 05 (cinco) anos de todos os contatos mantidos com os clientes da CAIXA.

5.1.2 É de responsabilidade da CONTRATADA a aquisição e manutenção dos equipamentos, programas, instrumentos, instalações ou quaisquer recursos necessários ao acesso referenciado, sem quaisquer ônus para a CAIXA.

5.1.3 É de responsabilidade da CONTRATADA a contratação de operadora(s) de internet, para viabilizar a conexão entre as redes da CAIXA e da CONTRATADA;

5.1.4 A empresa deverá possuir escritório ou sede em funcionamento em qualquer município, em âmbito nacional, devendo comprovar essa condição em até 30 (trinta) dias da assinatura do contrato.

5.1.4.1 As operações de tecnologia deverão ser executadas em área especificamente designada, com características de *Data Center* (próprio ou contratado), que atenda aos requisitos mínimos abaixo:

- **Localização:** O Data Center deve estar em local que não apresente risco para seu funcionamento, seja em relação à própria edificação quanto ao entorno. Fatores ambientais e de segurança pública devem ser avaliados. Localização – Condições do entorno do Data Center que podem representar risco ao seu funcionamento ou o acesso de pessoas e veículos.
- **Sistema de fornecimento de energia:** O ambiente deve prover sistema de UPS com proteção contra surtos de tensão e raios;
- **Sistema de climatização:** Deve haver sistema de climatização com capacidade instalada suficiente para a operação dos equipamentos e dispositivos.
- **Sistemas de Segurança:** O ambiente deve prever o controle de pessoas, veículos e materiais. Este controle deve ser provido por equipamentos, sistemas ou procedimentos de controle de acesso, sistemas de circuito fechado de TV e combate a incêndio.
- **Sistemas de Telecomunicações:** O sistema de telecomunicações deve ser confiável, prevendo redundâncias .
- **Controle de acesso:** Todas as áreas de acesso controlado e restrito devem ser suportadas por sistemas e procedimentos de controle de acesso:
    - O funcionamento do sistema deve ser em regime 7x24x365;
    - Todo acesso de visitante deve ser preferencialmente liberado através do sistema ou registrado em livro de registro. Visitantes não poderão acessar as áreas sem acompanhamento de responsável;
- **Sistema de CFTV:** O *Data Center* e outras áreas devem ser monitoradas por sistema de CFTV.
    - O funcionamento do sistema deve ser em regime 7x24x365;
    - Deve-se observar a existência de pontos cegos (não cobertos pelas câmeras), pois todo acesso ou atividades nos ambientes deve ser monitorada;
    - Os dados do sistema de CFTV devem estar disponíveis para verificação e auditoria a qualquer tempo;
- **Sistema de proteção contra incêndio**
    - Todo o ambiente deverá ser protegido com sistemas, equipamentos e procedimentos específicos para o controle de incêndio.

5.1.4.2 Todos os servidores, ativos de rede, sistemas e demais componentes essenciais devem ser monitorados em esquema 24x7x365 por equipe qualificada e suportada por aplicativo especializado que atenda os seguintes padrões mínimos:

- Verifique o estado de funcionamento e performance de componentes básicos dos dispositivos de hardware, sendo exigido no mínimo processador, disco, memória e interface de rede;
- Verifique o estado de funcionamento e performance de softwares (aplicações e serviços) como por exemplo, o funcionamento de serviços de sistema operacional e de aplicativos (*up/down*);
- Apresentar um *dashboard* unificado que permita a identificação de estados de normalidade, alerta de falha eminente e falha total de determinado componente ou condição de funcionamento do mesmo; o sistema deve prever:
    - Alarmes visuais;
    - Alarmes sonoros;
    - Envio de emails e/ou SMS.

5.1.4.3 Deve ser possível restabelecer o funcionamento de um determinado componente ou de todo o ambiente em até 72 horas após a ocorrência de um sinistro.

5.1.4.4 Todos os equipamentos de rede ou outros cujas configurações de software sejam possíveis de serem armazenadas devem ser inseridos nas rotinas de *backup*.

5.1.4.5 Todo SGBD deve ser configurado para permitir a possibilidade de restauração imediata do banco de dados em caso de corrupção após a última transação.

5.1.4.6 Todo procedimento e *backup* deve contemplar diretórios ou arquivos necessários à qualquer tipo de investigação forense, conforme estabelecido, de acordo com as melhores práticas e normas de segurança da informação;

5.1.5 A empresa deverá manter equipe de retaguarda para realização de atividades complementares aos contatos efetuados pelos cobradores, com controle/acompanhamento eletrônico (ex.: emissão e envio de boletos, SMS, correspondências convencionais e/ou eletrônicas etc).

5.1.6 Gestão de ativos – Inventário

5.1.6.1 Todos os itens de configuração comumente identificados num ambiente de tecnologia devem ser catalogados e controlados, como por exemplo:

- Servidores, desktops, elementos de rede, sistemas operacionais, aplicativos de produtividade (como aplicativos de *Office automation*), software antivírus, *softwares firewall* e *Proxy*, aplicações desenvolvidas e do tipo de pacote em conjunto com suas fontes e manuais.

5.1.6.2 Deve-se garantir que processos ou sistemas possam controlar, por exemplo, os seguintes parâmetros dos itens de configuração:

- A garantia e os contratos de manutenção;

- A versão dos sistemas operacionais e suas atualizações disponibilizadas pelos fabricantes (especialmente em relação a segurança);
- A quantidade total de todos os softwares utilizados e a conformidade com o total adquirido, comprovada pelo cruzamento com as informações fiscais ou contratuais.
- A atualização de todos os *softwares* utilizados (especialmente em relação à segurança);
- O controle de versão de todas as aplicações utilizadas e a guarda de suas fontes e materiais.

5.1.6.3 Todos os softwares utilizados na operação deverão ter suas licenças individualmente identificadas assim como a respectiva comprovação de aquisição das mesmas.

5.1.6.4 Os sistemas ou processos de controle devem identificar instalações de *softwares* sem comprovação de aquisição e executar a remoção do mesmo.

5.1.6.5 Todas as informações de controle deverão estar disponíveis em inventário para verificação, pela CONTRATANTE, para início de atuação da CONTRATADA e a qualquer momento durante toda a vigência contratual.

5.2 Caso seja constatado pela CAIXA, a qualquer tempo, o não atendimento aos requisitos mencionados nos subitens 5.1.1 ao 5.1.6.5, a CONTRATADA sujeitar-se-á às penalidades previstas na minuta do contrato, podendo a CAIXA, a seu critério, rescindí-lo.

5.3 A transferência do escritório da CONTRATADA sem prévia comunicação à CAIXA, o seu fechamento ou a falta de funcionamento no horário comercial implicam a rescisão do contrato, de pleno direito, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, previstas na minuta do contrato.

6 REGRAS COMPLEMENTARES DE NEGÓCIO

6.1 Dos Prazos de Disponibilização dos Contratos

6.1.1 Os contratos para cobrança serão disponibilizados em meio magnético para as empresas contratadas, de acordo com a régua de cobrança definida pela CAIXA, suspendendo-se automaticamente quando da regularização da dívida pelo cliente ou do término do prazo de disponibilização do contrato à cobrança.

6.1.2 Os contratos renegociados permanecerão em cobrança e acompanhamento pela empresa pelo prazo máximo de 12 (doze) meses subsequentes à data da negociação, limitados, ainda, ao período de vigência do contrato entre a CAIXA e a Contratada ou ao prazo de incorporação, o que for menor.

6.1.2.1É dever da Contratada efetuar a cobrança preventiva, alertando ao cliente quanto aos vencimentos futuros, evitando-se o atraso no pagamento das prestações.

6.1.2.2 O prazo máximo, em meses, de permanência do contrato nesta modalidade de cobrança (renegociados) será definido em função do número de encargos vencidos e

incorporados à dívida vincenda do contrato, verificados quando da negociação com o cliente.

6.1.3 Em havendo término do prazo do contrato com a CAIXA antes do final do prazo de que trata o subitem anterior, cessará automaticamente a disponibilização dos contratos renegociados pela empresa contratada, os quais passarão a ser acompanhados pela CAIXA ou por outra empresa que esta venha a indicar.

6.1.3.1 Ocorrendo impontualidade superior a 30 (trinta) dias no pagamento do encargo mensal renegociado, o contrato será excluído da cobrança e a Contratada não mais fará jus à remuneração referente àquele contrato.

6.2 Da Remuneração da CONTRATADA

6.2.1 Pelos serviços prestados, a CONTRATADA receberá, a título de remuneração mensal, percentual de êxito, definido por faixa de atraso, etapa e tipo de crédito, incidente sobre os valores efetivamente recebidos, que tornam o contrato regularizado na vigência do lote, relativamente aos valores disponibilizados para cobrança.

6.2.2 A CONTRATADA poderá, ainda, perceber bonificação decorrente da apuração da Avaliação de Desempenho (taxas de performance), após o encerramento da vigência de cada lote, caso seja constatada superação da meta definida para as Etapas de Cobrança.

6.2.2.1 As taxas de performance serão taxas de remuneração diferenciadas, pagas somente se houver superação da meta e de forma escalonada sobre o montante que extrapolar a meta, em dois níveis.

6.2.2.1.1 Para tanto, mensalmente será apurada a remuneração utilizando-se as taxas normais de remuneração e, após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho alcançado pela CONTRATADA para cálculo da bonificação, se for o caso.

6.2.3 A bonificação será apurada em dois níveis, escalonada conforme o grau de superação das metas, com recálculo da remuneração utilizando-se as taxas diferenciadas conforme quadro a seguir e efetuando-se o pagamento da diferença em relação aos pagamentos já efetuados com base na taxa normal.

6.2.3.1 Quadro demonstrativo das Taxas de Remuneração e das Taxas de Performance – Segmento Imobiliário

Etapa de Cobrança	fases de cobrança	Taxa de Remuneração até o cumprimento de 109,99 % da meta	% de remuneração a ser aplicado sobre o montante que ultrapassar a meta entre 10 e 20%, inclusive (entre 110% e 120% da meta) (Tx 1º Nível)	% de remuneração a ser aplicado sobre o montante que ultrapassar a meta acima de 20% (acima de 120% da meta) (Tx 2º Nível)
I	1	3,0	4,5	6,5
	2	1,5		
II	3	5,0	6,0	8,0
	4	4,0		
III	5	7,0	8,0	10,0
	6	6,0		
IV	7	10,0	11,0	13,0
	8	9,0		
V (*)	9	12,0	13,0	14,0
VI (*)	10	12,0	13,0	14,0

(*) Etapas de Campanhas

6.2.3.2 Quadro Exemplo de aplicação de Taxa de Performance

Etapa de Cobrança	Segmento IMOBIILÁRIO						
	fases de cobrança	Taxa de Remuneração	Meta	Desempenho	Índice de Superação da meta (Desempenho dividido pela Meta) em percentual	Aplicação da Taxa de Performance - 1º Nível (somente sobre o montante que ficar entre 110% e 120% da meta, inclusive)	Aplicação da Taxa de Performance - 2º Nível (somente sobre o montante que ultrapassar 120% da meta)
I	1	3,0	70	85	121,43%	4,5	6,5
	2	1,5					
II	3	5,0	20	30	150,00%	6,0	8,0
	4	4,0					
III	5	7,0	10	12	120,00%	8,0	não se aplica
	6	6,0					
IV	7	10,0	5	5,5	110,00%	11,0	não se aplica
	8	9,0					
V	9	12,0	5	5,6	112,00%	13,0	não se aplica
VI	10	12,0	5	6,5	130,00%	13,0	14,0

6.2.3.3 Quadro Exemplo de aplicação de Taxa de Performance, com Valores

Etapa de Cobrança	Segmento IMOBILIÁRIO									
	Meta (%)	Valor Disponibilizado Final (R$)	Meta em valor	Valor Recebido (R$)	desempenho (%)	Percentual de cumprimento da Meta	Limite de Valor Recebido a ser considerado para aplicação da taxa normal de remuneração (abaixo de 120% da meta)	Limite de Valor Recebido para aplicação das taxas diferenciadas de 1º Nível (entre 110 e 120% da meta, inclusive)	Limite de Valor Recebido para aplicação das taxas diferenciadas de 2º Nível (acima de 120% da meta)	taxa diferenciada a ser aplicada
I	70%	100.000,00	70.000,00	79.000,00	79,00	112,86%	76.999,99	entre 77.000,00 e 84.000,00	acima de 84.000,00	somente de 1º nível: - 4,5% sobre R$ 2.000,00
II	20%	100.000,00	20.000,00	25.000,00	25,00	125,00%	21.999,99	entre 22.000,00 e 24.000,00	acima de 24.000,00	nos 2 níveis: - 6% sobre R$ 2.000,00 e - 8% sobre R$ 1.000,00.
III	10%	100.000,00	10.000,00	13.500,00	13,50	135,00%	10.999,99	entre 11.000,00 e 12.000,00	acima de 12.000,00	nos 2 níveis: - 8% sobre R$ 1.000,00 e - 10% sobre R$ 1.500,00
IV	5%	100.000,00	5.000,00	5.452,00	5,45	109,04%	5.499,99	entre 5.500,00 e 6.000,00	acima de 6.000,00	não se aplica
V	5%	100.000,00	5.000,00	6.200,00	6,20	124,00%	5.499,99	entre 5.500,00 e 6.000,00	acima de 6.000,00	nos 2 níveis: - 13% sobre R$ 500,00 e - 14% sobre R$ 200,00.
VI	5%	100.000,00	5.000,00	6.000,00	6,00	120,00%	5.499,99	entre 5.500,00 e 6.000,00	acima de 6.000,00	somente no 1º nível: - 13% sobre R$ 500,01

6.2.4 Será devida remuneração sobre os valores recebidos à vista pela CAIXA, oriundos de contratos renegociados pela CONTRATADA, com aplicação de bônus se houver superação da meta pela CONTRATADA, nos termos aqui descritos.

6.2.4.1 Ainda, sobre o fluxo mensal gerado pelos pagamentos decorrentes de parcelamentos de créditos renegociados pela CONTRATADA, será devida remuneração

no mesmo percentual da faixa de atraso em que se encontrava o crédito renegociado, sem aplicação de taxa de performance (taxa de remuneração diferenciada), limitado ao prazo máximo de 12 (doze) meses da data do parcelamento ou à vigência do contrato firmado entre a empresa de cobrança e a CAIXA, o que for menor.

7 RELATÓRIOS GERENCIAIS E OPERACIONAIS

7.1 A Contratada deverá fornecer, dentro dos prazos estipulados pela CAIXA, todos os relatórios especificados por esta, bem como as demais informações necessárias ao atendimento das solicitações de Órgãos Externos de Fiscalização, Poder Judiciário ou outros entes externos ou áreas internas.

7.2 Os relatórios deverão ser apresentados em formato indicado pela CAIXA, sem acarretar custos adicionais para esta.

7.3 A CAIXA emitirá, por meio dos seus sistemas corporativos, após o 7º dia útil do mês subseqüente, relatórios operacionais os quais servirão de base para prestação de contas e emissão de faturamento pela CONTRATADA.

7.3.1 Não obstante, a CONTRATADA deve manter relatórios próprios para acompanhamento e controle dos serviços prestados.

ANEXO III - REQUERIMENTO DE CREDENCIAMENTO E DECLARAÇÃO PARA HABILITAÇÃO

CNPJ da empresa		Razão social	
Nome fantasia			
Inscrição estadual			Data da criação dd / mm / aaaa
Bairro		Município	
UF	CEP	e-mail	
Telefone ( )	Celular ( )	Fax ( )	
Nº. de conta corrente/poupança (pessoa jurídica)/agência na CAIXA			

Pelo presente, a empresa acima identificada, por intermédio de seu representante legal adiante assinado, vem requerer seu credenciamento para a(s) região(ões) de abrangência e para o(s) segmento marcado(s) abaixo, em conformidade ao Edital para Credenciamento 5741/7066-2013 - CPL/GILOG/BR, juntando toda a documentação exigida, para os ITENS que pretende atuar, devidamente assinada e rubricada:

☐ ITEM I – Região 1 - Segmento Comercial
☐ ITEM II – Região 1 - Segmento Imobiliário
☐ ITEM III – Região 2 – Segmento Comercial
☐ ITEM IV – Região 2 - Segmento Imobiliário
☐ ITEM V – Região 3 – Segmento Comercial
☐ ITEM VI – Região 3 – Segmento Imobiliário
☐ ITEM VII – Região 4 – Segmento Comercial
☐ ITEM VIII – Região 4 - Segmento Imobiliário
☐ ITEM IX – Região 5 – Segmento Comercial
☐ ITEM X – Região 5 – Segmento Imobiliário
☐ ITEM XI – Região 6 - Segmento Comercial
☐ ITEM XII – Região 6 – Segmento Imobiliário
☐ ITEM XIII – Região 7 - Segmento Comercial
☐ ITEM XIV – Região 7 - Segmento Imobiliário

☐ ITEM XV – Região 8 – Segmento Comercial
☐ ITEM XVI – Região 8 – Segmento Imobiliário

DECLARA, sob as penas da lei, que:

- Recebeu os documentos que compõem o Edital para Credenciamento 5741/7066-2013 - CPL/GILOG/BR e que tomou conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações objeto deste credenciamento;

- Não se encontra inidônea para licitar ou contratar com órgãos ou entidades da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal;

- As informações prestadas neste pedido de credenciamento são verdadeiras, e que concorda com os termos do edital e seus anexos;

- Obriga-se a informar a existência de fato superveniente impeditivo da sua habilitação neste processo de credenciamento; e

- Não possui em seu quadro menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, em cumprimento ao disposto no inciso V do Artigo 27 da Lei nº. 8.666/93.

DECLARA, ainda, sob as penas da lei, que:

- que por si, seus sócios e/ou prepostos, não possuem qualquer litígio administrativo ou judicial com a CAIXA;

- não possui empregado ou membro da Administração da CAIXA, mesmo subcontratado, como dirigente, acionista detentor de cotas do capital com direito a voto ou controlador ou responsável técnico, representante comercial ou procurador;

- a empresa acima identificada não pertence a empregado da CAIXA ou membro de suas Administrações;

- a empresa acima identificada não pertence a ex-dirigente da CAIXA cujo desligamento tenha ocorrido há menos de 2 (dois) anos, e que tenha sido membro da Diretoria Executiva, Conselho Diretor ou Conselho de Administração;

- não possui em seu quadro cônjuge(s), companheiros(s) ou parentes(s) consangüíneo(s) ou afim(ns), até o segundo grau, que mantenha(m) vínculos de natureza técnica, comercial, econômica ou financeira com empregados da CAIXA, especialmente aqueles da Vice-Presidência de Controladoria e Riscos - VICOR;

- não possui gestor ou dirigente impedido de operar com a CAIXA.

_____, _____ de _____de _____.
Local/data

_____
Assinatura do representante legal
Nome: _____
CPF: _____

ANEXO IV
QUANTIDADE INICIAL DE EMPRESAS CONTRATADAS E OUTRAS INFORMAÇÕES

OBJETO
Credenciamento visando à contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços de cobrança administrativa e propostas de renegociação de créditos oriundos de operações de crédito comercial e imobiliário, nas regiões de abrangência descritas por ITEM no ANEXO IX.

Quadro 1:

ITENS	Quantidade mensal de contratos disponibilizados para cobrança (*)	Valor mensal da Carteira de Créditos disponibilizada para cobrança (R$) (**)	Qtde. inicial de empresas contratadas para atuação concomitante
I – Região 1 - segmento Comercial	85.422	319.892.135,86	04
II – Região 1 - segmento Imobiliário	15.746	28.422.313,77	03
III – Região 2 - segmento Comercial	107.951	344.466.314,02	04
IV – Região 2 – segmento Imobiliário	17.750	27.763.942,83	03
V – Região 3 – segmento Comercial	84.148	298.190.343,88	04
VI – Região 3 – segmento Imobiliário	18.002	30.411.100,04	03
VII – Região 4 – segmento Comercial	68.791	182.588.206,08	04
VIII – Região 4 – segmento Imobiliário	10.886	17.194.354,26	03
IX – Região 5 – segmento Comercial	57.119	196.881.616,98	03
X – Região 5 – segmento Imobiliário	10.850	15.876.099,92	03
XI – Região 6 – segmento Comercial	115.967	329.240.627,40	04
XII – Região 6 – segmento Imobiliário	16.732	24.922.035,18	03
XIII – Região 7 – segmento Comercial	76.468	299.063.952,46	04
XIV – Região 7 – segmento Imobiliário	12.358	31.407.578,97	03
XV – Região 8 – segmento Comercial	195.018	742.327.945,43	04
XVI – Região 8 – segmento Imobiliário	36.856	71.954.338,48	04

(*) (**) As quantidades e valores de créditos das carteiras que serão disponibilizados para a cobrança serão divididos pela quantidade de empresas contratadas.

Quadro 2:

ITEM	Previsão de Valor Máximo de créditos a serem distribuídos por empresa/contrato, em caso de Rodízio
I - Região 1 - segmento Comercial	895.697.980,41
II - Região 1 - segmento Imobiliário	79.581.958,82
III - Região 2 - segmento Comercial	1.033.398.942,06
IV - Região 2 - segmento Imobiliário	111.055.771,32
V - Região 3 - segmento Comercial	894.571.031,64
VI - Região 3 - segmento Imobiliário	121.644.400,16
VII - Região 4 - segmento Comercial	730.352.824,32
VIII - Região 4 - segmento Imobiliário	68.777.417,04
IX - Região 5 - segmento Comercial	787.526.467,92
X - Região 5 - segmento Imobiliário	63.504.399,68
XI - Região 6 - segmento Comercial	987.721.882,20
XII - Região 6 - segmento Imobiliário	99.688.140,72
XIII - Região 7 - segmento Comercial	897.191.857,38
XIV - Região 7 - segmento Imobiliário	125.630.315,88
XV - Região 8 - segmento Comercial	2.226.983.836,29
XVI - Região 8 - segmento Imobiliário	287.817.353,92

OBS: 1) O empenho prévio à contratação será realizado com valor estimado com base histórica, em vista da impossibilidade de indicação exata dos valores a serem utilizados a título de remuneração, não se fixando a limitação de 25% para mais e nem para menos, da quantidade de contratos em cobrança e/ou do valor empenhado inicialmente. Neste caso, é possível a suplementação orçamentária caso necessária. Portanto, os valores e quantitativos relativos às carteiras acima são meramente estimativos, não representam garantia de faturamento. O valor da carteira oscila em função do comportamento da inadimplência. Além da oscilação do valor da carteira, a remuneração das empresas contratadas é calculada em percentual aplicado sobre o valor efetivamente recebido, de acordo com a faixa de atraso de cada contrato cobrado, conforme previsto na Cláusula Sexta do Instrumento Contratual, não sendo possível precisar esse valor, motivo pelo qual **este Edital não apresenta custo estimado**.

2) Os valores e quantidades acima são divulgados apenas como parâmetro para definição dos seguintes quesitos:

a) número de empresas necessárias para atuação concomitante, de forma que a distribuição das operações ocorra em volume suficiente para manter o equilíbrio econômico-financeiro da CONTRATADA;
b) rodízio para contratação das empresas, caso o número de empresas credenciadas seja maior do que o número necessário indicado no QUADRO 1, para cada item.

3) RODÍZIO PARA CONTRATAÇÃO DAS EMPRESAS

Em caso de credenciamento de número de empresas maior do que o número inicial necessário, previsto no QUADRO 1 deste Anexo, está definido o limite de distribuição de operações para cobrança, conforme discriminado no QUADRO 2 deste Anexo, cujo valor está dividido pelo número de empresas necessárias e será parâmetro para finalizar o contrato. O limite de valor definido no QUADRO 2 para cada empresa/contrato está sujeito à margem de erro de 01% (hum por cento) (para mais ou para menos).

Ao atingir o montante de créditos para cobrança aqui definido, a empresa CONTRATADA atuará na cobrança até encerrar o último lote recebido, terá o contrato rescindido e voltará para o banco de credenciadas, colocando-se em último lugar na fila. Em caso de coincidir a rescisão ao mesmo tempo com mais de uma empresa, deverá ser respeitada a ordem de classificação obtida na qualificação técnica, ficando por último a que obteve a menor pontuação.

Em caso de se credenciar o número de empresas igual ou menor àquele definido como quantidade inicial necessária para atuação concomitante, todas serão contratadas e não estarão sujeitas ao rodízio de que trata este item e, portanto, neste caso, não haverá limitação na distribuição de operações para cobrança, prevista no QUADRO 2.

ANEXO V
MINUTA DE CONTRATO SEGMENTO COMERCIAL

CONTRATO N.º _____, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE _____, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA _____.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, e Decreto nº 66.303, de 06/03/1970, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 6.473, de 5/06/2008, por intermédio de sua Regional de Sustentação ao Negócio – Logística em Brasília – GILOG/BR, CNPJ(MF) nº 00.306.305/2660-58, situada no Setor Comercial Sul, quadra 4, bloco A, edifício Centro Oeste, Brasília/DF, CEP 70.304-906, neste ato representada pelo(a) _____ ***(indicar e qualificar o representante da CAIXA, informando também os dados da procuração que concede poderes de representação),*** daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa _____ ***(indicar o nome da empresa em caixa-alta e negrito)***, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº _____ com sede na _____ ***(indicar o endereço completo, inclusive CEP)***, neste ato representada por _____ ***(indicar e qualificar o representante da contratada)***, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do(a) _____ ***(indicar o nome e cargo do autor da autorização*** _____ da CAIXA ***ou nos casos de autorização colegiada informar o ato/nº da Resolução e/ou Ata, p. ex., em face da autorização do*** _____,, de ___/___/____, constante do Processo Administrativo nº 7066.01.XXXX.0/2013*,* ***Credenciamento nº XXXX/7066-2011,*** têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos e à ficha de opção apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 8.666/93, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO
O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de cobrança administrativa, incluindo renegociação, de operações de crédito próprio e de terceiros administrados pela CAIXA, nas regiões de abrangência definidas para cada Item, conforme relação constante do Anexo IX, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas neste instrumento e seus Anexos, que o integram e complementam.

Parágrafo Único - A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo I, que integra(m) e complementa(m) este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I. executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

II. recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de freqüência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

III. manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

IV. dar sempre como conferidos e perfeitos os serviços prestados, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

V. substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;

VI. diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;

VII. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

VIII. prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;

IX. diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

X. pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência da nota fiscal/fatura;

XI. assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

XII. agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

XIII. indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

XIV. respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da “Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego”;

XV. atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

XVI. assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

XVII. fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

XVIII. informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos

empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

XIX. manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;

XX. obedecer às normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XXI. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIII. orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;

XXIV. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXV. fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da CAIXA;

XXVI. prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXVII. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do volume inicial atualizado deste contrato;

XXVIII. manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;

XXIX. manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;

XXX. manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXXI. não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXXII. assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

XXXIII. diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;

XXXIV. observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA ESPECÍFICAS AO OBJETO

São obrigações da CONTRATADA específicas ao objeto, além das previstas neste contrato e anexos:

I. prestar ao devedor cliente CAIXA, quando necessário, as devidas informações e orientações relativas à cobrança que estiver sendo efetuada;

II. realizar a cobrança por fone, correspondência convencional, correspondência eletrônica, SMS, mensagem de voz, in loco e quaisquer outros meios legais possíveis, sem qualquer custo adicional para a CAIXA.

III. manter, adequadamente, os documentos relativos aos contratos que lhe forem confiados por força da presente contratação, ordenando-os no padrão especificado pela CAIXA, ficando obrigada a ressarcir a CAIXA pela totalidade dos créditos, acrescidos dos encargos correspondentes, custas judiciais ou qualquer outro desembolso efetuado pela CAIXA, por motivo de dano ou extravio destes;

IV. enviar mediante solicitação da CAIXA, ou quando do término do prazo de disponibilização dos contratos, os documentos relativos aos créditos cobrados e/ou em cobrança em seu poder;

V. emitir Avisos de Cobrança conforme diretrizes, leiautes e prazos a serem definidos pela CAIXA, enviando-os para os endereços dos devedores, bem como acompanhar e controlar o retorno desses;

VI. emitir, sem quaisquer ônus para a CAIXA ou seus devedores, os documentos necessários aos pagamentos dos valores relativos aos contratos disponibilizados, inclusive segundas vias, quando for o caso;

VII. prestar atendimento aos clientes, negociando a forma de pagamento dos valores devidos, obedecendo aos critérios definidos pela CAIXA e observando o preenchimento do Formulário de Atendimento ou outro documento/meio disponibilizado pela CAIXA para tal finalidade;

VIII. adequar o seu sistema de processamento de dados, bem como instalar os recursos computacionais porventura fornecidos pela CAIXA, padronizando-o com os procedimentos e leiautes adotados pela CAIXA, bem como proceder às atualizações quando necessárias;

IX. providenciar, para o acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA, sem ônus para esta, contratação de operadora(s) de internet e plataforma WEB;

X. providenciar toda a documentação necessária ao acesso aos sistemas corporativos CAIXA;

XI. efetuar a cobrança e proposta de renegociação dos créditos disponibilizados conforme as diretrizes estabelecidas pela CAIXA;

XII. observar as normas que regem o Sistema Financeiro Nacional e legislação vigente, bem como as modalidades de cobrança e renegociações autorizadas pela CAIXA para os contratos;

XIII. gerar e encaminhar à CAIXA, dentro dos prazos estipulados, todos os relatórios especificados por esta, bem como as demais informações solicitadas pela CAIXA, em especial para atendimento das solicitações de Órgãos Externos de Fiscalização, Poder Judiciário ou outros entes externos ou áreas internas;

XIV. prestar informações à CAIXA, na forma e oportunidade em que forem solicitadas, acerca das providências adotadas na cobrança de cada contrato, relatando, inclusive, as causas do insucesso no contato com o cliente, da inadimplência e as possíveis ações saneadoras;

XV. cumprir as metas e prazos estabelecidos pela CAIXA, sem quaisquer custos adicionais para a CAIXA;

XVI. encaminhar à CAIXA, na periodicidade definida no Termo de Referência, arquivo com as atualizações da base cadastral, tais como alteração do endereço de correspondência, telefone de contato do devedor, e-mail, bem como informar outras divergências entre os dados registrados e os dados constatados ou efetuar a inclusão nos sistemas CAIXA;

XVII. comunicar imediata e tempestivamente à CAIXA, por escrito, a existência de impedimento de ordem técnica ou legal em prestar o serviço de cobrança relativo a algum crédito que venha a ser disponibilizado;

XVIII. guardar sigilo sobre toda e qualquer informação que vier a ter conhecimento em virtude do desempenho do presente mandato;

XIX. utilizar corretamente os parâmetros de renegociação, sempre em conformidade com o estabelecido pela CAIXA, ficando a CONTRATADA sujeita ao ressarcimento por eventuais diferenças ou prejuízos decorrentes de sua atuação direta ou indireta;

XX. manter em arquivo toda a documentação concernente às propostas de renegociações, para efeito de auditoria pela CAIXA, Banco Central do Brasil e Tribunal de Contas da União;

XXI. cadastrar nos sistemas indicados pela CAIXA os procedimentos de cobrança e renegociação adotados para cada contrato;

XXII. cumprir as disposições contidas no Termo de Referência constante do Edital;

XXIII. manter convênios de localização de telefones e endereços que permitam a localização de clientes em qualquer parte do território nacional;

XXIV. executar perfeitamente os serviços contratados, por meio de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, dentro dos prazos ajustados, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância;

XXV. dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto e indireto;

XXVI. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

XXVII. prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CAIXA, cujas reclamações obriga-se a atender prontamente;

XXVIII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pela CAIXA, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIX. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXX. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à execução dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXXI. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, inclusive quando houver necessidade de acréscimo em função de contratos oriundos de novas Agências da CAIXA localizadas na região de abrangência deste contrato;

XXXII. manter escritório ou sede, localizado em qualquer município em âmbito nacional, o qual deverá dispor de instalações físicas adequadas, pessoal e infraestrutura, na forma definida no Termo de Referência, para viabilizar o pronto atendimento às solicitações da CAIXA, devendo comprovar essa condição em até 30 dias a partir da assinatura do contrato;

XXXIII. comunicar à CAIXA qualquer alteração de endereço, telefone e outros dados da CONTRATADA, inclusive quanto ao escritório de que trata o inciso anterior;

XXXIV. manter equipe de *Back Office*/retaguarda com controle/acompanhamento eletrônico para emissão de boletos e outros documentos necessários e para realizar atividades complementares aos contatos mantidos pelos cobradores;

XXXV. manter, durante a vigência do contrato, sem custo adicional para a CAIXA, linhas telefônicas exclusivas para atendimentos a clientes da CAIXA, incluindo discagem direta gratuita (0800), e divulgá-los em site próprio, nos contatos e em correspondências/SMS que enviar aos clientes;

XXXVI. todos os contatos telefônicos efetuados pela CONTRATADA com os clientes deverão ser obrigatoriamente gravados em meio magnético e guardados por, no mínimo, 5 (cinco) anos, e fornecidos à CAIXA sempre que solicitado, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis;

XXXVII. comunicar à CAIXA, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, toda e qualquer alteração societária ou no objeto social da empresa, ocorrida durante a vigência do contrato de prestação de serviços de que trata o presente edital, sob pena de rescisão contratual;

XXXVIII. o preposto deverá comparecer nas reuniões periódicas definidas pela CONTRATANTE, as quais poderão ocorrer até 12 (doze) vezes durante cada ano de vigência do contrato;

XXXIX. enviar à CAIXA, na periodicidade definida no Termo de Referência, arquivo retorno analítico, contendo todos os contratos disponibilizados para cobrança, discriminados por lote, conforme *layout* definido pela CONTRATANTE, descrevendo as ações de cobrança realizadas e pontuando os contratos para os quais não houve ação de cobrança, sob pena de suspensão da distribuição de

novos contratos para cobrança, assim como a suspensão do pagamento da remuneração à CONTRATADA, até que se restabeleça a rotina aqui descrita;

XL. realizar pilotos, a serem definidos pela CAIXA, para testar novas estratégias de cobrança administrativa;

XLI. prover empregados com capacitação diferenciada para tratamento individualizado de classes de clientes, como por exemplo para o segmento de Pessoa Jurídica;

XLII. A CAIXA poderá realizar testes de novas estratégias de cobrança administrativa durante a vigência do contrato, de comum acordo com a CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
São também responsabilidades da CONTRATADA:

I. todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposo, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA;

II. qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III. quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a CAIXA, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Segundo **- O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:**

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado

VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)
IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

Parágrafo Terceiro - A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA
A CAIXA obriga-se a:

I. indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;

II. notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;

III. efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.

IV. indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.

V. exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS
Pelos serviços prestados, a CONTRATADA receberá, a título de remuneração mensal, percentual de êxito definido por faixa de atraso, etapa e tipo de crédito, incidente sobre os valores efetivamente recebidos pela CAIXA na vigência do lote, conforme quadro a seguir.

Etapa, Fase e Percentual de remuneração

Etapa de Cobrança	fases de Cobrança	% remuneração sobre o montante recebido até o limite de superação da meta em 19,99% (sobre a meta)
I	1	5,0
	2	3,0
II	3	7,0
	4	5,0
III	5	9,0
	6	7,0
IV	7	11,0
	8	9,0
V (*)	9	13,0
VI (*)	10	14,0

(*) Distribuição em Campanhas

I. A definição da(s) faixa(s) de atraso que compõe(m) cada fase de cobrança é atribuição exclusiva da CONTRATANTE, será divulgada previamente à atuação da CONTRATADA e está sujeita a ajustes, a critério da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA poderá, ainda, perceber remuneração diferenciada decorrente da apuração da Avaliação de Desempenho (taxas de performance), após o encerramento da vigência de cada lote, caso seja constatada superação das metas definidas para as Etapas de Cobrança.

Parágrafo Segundo - As taxas de performance serão taxas de remuneração diferenciadas, pagas somente se houver superação da meta e de forma escalonada sobre o montante que extrapolar a meta, em dois níveis.

I. Para tanto, mensalmente será apurada a remuneração utilizando-se as taxas normais de cada etapa/fase, conforme quadro "Etapa, Fase e Percentual de remuneração" e, após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho alcançado pela CONTRATADA para cálculo da taxa de performance, se for o caso.

II. A taxa de performance será apurada em dois níveis, escalonada conforme o grau de superação das metas, com recálculo da remuneração utilizando-se as taxas diferenciadas descritas no quadro a seguir e efetuando-se o pagamento da diferença em relação aos pagamentos já efetuados com base na taxa normal.

Quadro demonstrativo das Taxas de Remuneração Diferenciadas por Performance

Etapa de Cobrança	fases de cobrança	Taxa de Remuneração até o cumprimento de 114,99 % da meta	% de remuneração a ser aplicado sobre o montante que ultrapassar a meta entre 15% e 30%, inclusive (entre 115% e 130% da meta) (Tx 1º Nível)	% de remuneração a ser aplicado sobre o montante que ultrapassar a meta acima de 30% (acima de 130% da meta) (Tx 2º Nível)
I	1	5,0	7,0	9,0
	2	3,0		
II	3	7,0	8,0	10,0
	4	5,0		
III	5	9,0	10,0	11,5
	6	7,0		
IV	7	11,0	12,0	13,5
	8	9,0		
V (*)	9	13,0	14,0	15,0
VI (*)	10	14,0	15,0	16,0

(*) Etapas de Campanhas

III. A taxa de performance será aplicada somente sobre os valores que excederem a meta e escalonada conforme o nível de superação da meta, cujo detalhamento consta no Termo de Referência.

Parágrafo Terceiro - Será devida remuneração sobre os valores recebidos à vista pela CAIXA, oriundos de contratos renegociados pela CONTRATADA, com aplicação de taxa de performance se houver superação da meta pela CONTRATADA, nos termos aqui descritos.

I. Ainda, sobre o fluxo mensal gerado pelos pagamentos decorrentes de parcelamentos de créditos renegociados pela CONTRATADA, será devida remuneração no mesmo percentual da faixa de atraso em que se encontrava o crédito renegociado, sem aplicação de taxa de performance (taxa de remuneração diferenciada), limitado ao prazo máximo de 12 (doze) meses da data do parcelamento ou à vigência do contrato firmado entre a empresa de cobrança e a CAIXA, o que for menor.

Parágrafo Quarto - Os pagamentos efetuados nos contratos que forem objeto de exclusão da cobrança pela CAIXA, quando ocorridos durante a vigência do lote e anteriormente à exclusão da cobrança, também deverão ser remunerados à CONTRATADA.

Parágrafo Quinto - A apuração da remuneração de que trata a presente cláusula, dar-se-á mensalmente ou no mês subseqüente ao fechamento de cada lote disponibilizado, sendo que eventuais diferenças verificadas em favor da empresa serão pagas no mês subseqüente ao da apuração, observando que, no caso das taxas de performance, o pagamento será efetuado no mês subseqüente ao fechamento de cada lote.

I. A apuração mensal de que trata este item visa possibilitar:
   a) **o pagamento da remuneração devida nos casos dos recebimentos efetuados, ainda que o lote nos quais estes estejam inseridos não tenha sido finalizado;**
   b) **o levantamento da remuneração devida nos casos em que não há a regularização dos contratos colocados em cobrança, observando que nestes casos a remuneração será efetuada quando do encerramento do lote.**

Parágrafo Sexto - Caso a diferença seja a favor da CAIXA, o valor será deduzido da fatura a ser enviada para pagamento imediatamente após a apuração da diferença, ou logo que viável.

Parágrafo Sétimo - O volume médio mensal de operações em cobrança previstas no Edital será dividido igualitariamente entre as empresas inicialmente contratadas, nos primeiros 4 lotes, com margem de erro de 01% (um por cento), sendo prevista variação no percentual de distribuição a partir do 5º lote gerado, quando a distribuição passa a ser baseada na performance, conforme a "DISTRIBUIÇÃO DE OPERAÇÕES PARA COBRANÇA".

I Poderá também ocorrer variação, no percentual de operações distribuídas para cada empresa, na ocorrência de redução ou aumento no número de empresas contratadas, cuja forma de definição da participação inicial de cada empresa no volume de operações para cobrança está descrita no Termo de Referência.

Parágrafo Oitavo - A remuneração mensal da CONTRATADA fica condicionada à correta apresentação do arquivo retorno, conforme consta na Cláusula Obrigações da Contratada.

CLÁUSULA SÉTIMA - CONSTITUIÇÃO DE METAS DE DESEMPENHO

Parágrafo Primeiro - A Meta de Desempenho será definida pela CAIXA previamente à atuação da CONTRATADA, nos termos definidos no Termo de Referência anexo a este contrato.

I A região de abrangência de cada Item está discriminada no Anexo IX.

II Fica estabelecido que a definição das metas de desempenho para as Etapas de Cobrança e para o conjunto de Etapas será atribuição exclusiva da CONTRATANTE, podendo ser ajustada a qualquer momento a critério da CAIXA.

III Os pesos atribuídos a cada Etapa poderão ser alterados em função da composição da carteira colocada em cobrança, com aviso prévio às CONTRATADAS, e entrará em vigor a partir do lote distribuído no mês seguinte à sua divulgação.

IV Na avaliação de desempenho, a meta estará validada para todos os efeitos contratuais se pelo menos 50% das empresas contratadas conseguirem cumpri-la.

Parágrafo Segundo - Uma vez divulgada a Meta Regional, esta somente será alterada a critério da CAIXA, não sendo adotada regra de redefinição mensal.

Parágrafo Terceiro - Quando a nova meta definida pela CAIXA para a Etapa for inferior à que estiver vigorando para a mesma Etapa, ela terá vigência a partir do lote com encerramento no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

Parágrafo Quarto - Quando a nova meta definida pela CAIXA para a Etapa for superior à que estiver vigorando para a mesma Etapa, ela terá vigência a partir do lote com início no mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

Parágrafo Quinto - A adoção de meta de desempenho calculada pela média da região (Média Regional) busca minimizar os efeitos conjunturais que possam afetar a economia local, tais como elevações da taxa de juros, sazonalidade na geração de renda e emprego, claramente evidenciado nas regiões cujas economias são baseadas em atividade agropecuária, turismo, dentre outras.

I Tais efeitos no cenário econômico são percebidos de forma diferenciada em cada região, podendo, consequentemente, influenciar na pré-disposição dos devedores em honrar seus compromissos, mesmo havendo ações de cobrança por parte das empresas contratadas, e refletir negativamente na performance das empresas.

II Desta forma, a adoção da meta de desempenho por Item e a possibilidade de adoção de nova meta calculada pela média regional buscará a minimização deste efeito junto às empresas contratadas, tornando factível o nível de performance exigido pela CAIXA quando comparado àquele que o mercado de fato consegue

atingir, viabilizando a manutenção da prestação do serviço, apesar das diferenças existentes em cada região do país.

III O modelo de desempenho possibilita a adequação da necessidade da CAIXA à capacidade de atuação das empresas.

a) A estratégia de adoção da meta fixa para início das atividades e a possibilidade de adoção de percentual baseado na performance regional viabilizam o equilíbrio da relação contratual, permitindo a gestão da CAIXA sobre a atuação das empresas contratadas, com vistas ao gerenciamento do risco e à maximização dos resultados.

Parágrafo Sexto - A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA a Meta Fixa, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços para cada etapa de cobrança, bem como para o conjunto de etapas de cobrança, dentro da região de abrangência/segmento de cada Item.

CLÁUSULA OITAVA - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA EMPRESA CONTRATADA

Parágrafo Primeiro - As avaliações de desempenho serão realizadas mensal e bimestralmente, por região de abrangência de cada Item e as mesmas regras são adotadas para qualquer empresa contratada durante a vigência deste Credenciamento.

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA será avaliada pelo resultado de cada lote encerrado (mensalmente) e a cada dois meses pela média dos resultados dos lotes encerrados no período.

I A meta será definida para cada Etapa de Cobrança (faixa de atraso), bem como para o conjunto de Etapas I a IV em função de pesos definidos para cada etapa, conforme anexo deste contrato e descrição no Termo de Referência.

Parágrafo Terceiro - As etapas de cobrança são fixadas com base nas faixas de atraso previstas na régua de cobrança, definida pela CAIXA.

Parágrafo Quarto - Será efetuada a disponibilização de 01 (um) lote mensal para a CONTRATADA, que será composto pelos contratos repassados à cobrança ao longo do mês comercial, que poderá conter contratos em todas as etapas de cobrança e em todas as regiões definidas para o respectivo Item de atuação da CONTRATADA.

I O lote mensal permanecerá em cobrança pela CONTRATADA pelo prazo definido pela CAIXA e divulgado previamente ao início das atividades, podendo variar para cada produto, cliente, segmento ou outra segregação definida pela CAIXA.

II Nas Etapas V e VI, a vigência do lote e a meta serão definidas de acordo com campanhas periódicas de recuperação de créditos, informadas previamente pela CAIXA.

III O mês de apuração dos resultados corresponde ao mês imediatamente posterior ao encerramento da vigência do lote.

IV O desempenho será mensurado mensal e bimestralmente, neste caso tomando-se por base os valores acumulados de disponibilização final e de recebimento de cada dois lotes encerrados, sendo apurado pela razão direta entre o valor total recebido e o valor disponibilizado final (valor disponibilizado subtraídas as exclusões e deduções).

V No cálculo do desempenho deverão ser consideradas as prestações pagas até a data de encerramento do lote ou até a data da regularização do crédito colocado em cobrança, prevalecendo o que ocorrer primeiro, sempre dentro da vigência do lote.

VI Caso a CAIXA retire da cobrança terceirizada determinado contrato, este deixará de fazer parte do lote disponibilizado, a fim de evitar prejuízos para a empresa, sendo computado positivamente quando da mensuração do desempenho da CONTRATADA.

a) Os pagamentos registrados para o contrato durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança deverão ser computados na prestação de contas mensal sem prejuízos à CONTRATADA.

CLÁUSULA NONA – AÇÕES DECORRENTES DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Parágrafo Primeiro - Em caso de prorrogação de prazo contratual as ações decorrentes da avaliação de desempenho são cumulativas, observando-se, entretanto, que cada Notificação recebida pela CONTRATADA pelo descumprimento da meta terá validade de 03 (três) anos, perdendo seu efeito de penalidade ao completar 03 anos de sua emissão.

Parágrafo Segundo - Fica a critério da CAIXA a não prorrogação do contrato, caso seja identificado, a qualquer momento durante a vigência contratual, o não cumprimento da meta de desempenho definida para o período ou o descumprimento de quaisquer outras Cláusulas Contratuais.

Parágrafo Terceiro - Em decorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da CAIXA, esta poderá, a qualquer momento, suspender temporariamente o envio das notificações decorrentes da avaliação de desempenho em um, mais de um ou em todos os ITENS/Regiões.

Parágrafo Quarto - A critério da CAIXA, esta suspensão do envio de notificações também poderá ocorrer em caso de:

I necessidade de reabrir ou de elaborar novo Edital de Credenciamento, pelo prazo que durar o processo de novas contratações;

II sobrevirem fatos imprevisíveis à CONTRATADA, que possam ser considerados catástrofe ou calamidade, que impeçam temporariamente da execução do objeto contratado.

Parágrafo Quinto - Esta suspensão, de que trata o parágrafo terceiro, poderá ser definitiva no caso de não haver empresas no cadastro de reserva e já estiver operando na região/segmento o número mínimo de empresas apurado.

Parágrafo Sexto - A Avaliação de Desempenho será realizada por Item, cuja região de abrangência consta detalhadamente no Anexo IX, e os respectivos parâmetros constam nos subitens seguintes.

Parágrafo Sétimo - A avaliação de desempenho será efetuada em relação aos serviços prestados pela CONTRATADA, para constatar o cumprimento da meta total, que será definida aplicando-se os pesos correspondentes a cada etapa de cobrança (faixa de atraso), conforme Tabela de Metas e Pesos por Etapa de Cobrança (anexo deste contrato) e descrição no Termo de Referência.

I Os 03 (três) primeiros lotes fechados, para cada empresa a partir de sua contratação, terão os resultados comunicados, mensalmente, à CONTRATADA, para acompanhamento e controle.

II A partir do encerramento do 4º (quarto) lote, os resultados apurados:

a) serão comunicados mensalmente à CONTRATADA;
b) ensejarão a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso da CONTRATADA não atingir, mensalmente (a cada lote encerrado), 70% da meta definida;
c) para a Empresa que cumprir no mínimo 70% da meta serão acumulados para apuração de média bimestral, cujo resultado culminará com envio de NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA que não atingir a meta definida para o período.

Parágrafo Oitavo - O desempenho será mensurado tomando-se por base os valores acumulados de disponibilização final e de recebimento, sendo apurado pela razão direta entre o valor total recebido e o valor disponibilizado (final), tanto no cálculo mensal quanto nas médias bimestrais.

Parágrafo Nono - A avaliação de desempenho será mantida por toda a vigência contratual, apurando-se o resultado mensal a cada lote encerrado para aplicação de rescisão contratual unilateral em caso de não atingimento de 70% da meta definida, bem como bimestralmente, considerando a média dos lotes encerrados no período, verificados até o último dia do mês anterior à apuração.

Parágrafo Décimo - A cada evento de descumprimento de meta na apuração bimestral de que trata a alínea “c” do inciso II do parágrafo sétimo, será enviada NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA.

Parágrafo Décimo Primeiro - Na avaliação bimestral, a CONTRATADA também receberá 0,5 (meio) ponto, como penalidade, sempre que, mesmo cumprindo a meta definida para o conjunto de Etapas, deixar de cumprir pelo menos:

a) 70% da meta definida para uma ou mais de uma Etapa de Cobrança;

I No segundo descumprimento de meta de uma ou mais de uma Etapa de cobrança, na avaliação bimestral, a CONTRATADA atingirá 01 (um) ponto e receberá NOTIFICAÇÃO pela reincidência do descumprimento.

Parágrafo Décimo Segundo - A CONTRATADA poderá acumular, no máximo, duas NOTIFICAÇÕES por descumprimento de meta para a mesma região/item.

Parágrafo Décimo Terceiro - Havendo o 3º descumprimento que acarretaria nova NOTIFICAÇÃO, nas formas descritas no parágrafo décimo, o contrato é rescindido unilateralmente, resguardado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

I Constatando-se o 3º descumprimento, o convênio é suspenso no sistema operacional para inibir a disponibilização de novos lotes, mantendo em cobrança pela empresa aqueles já distribuídos, até o final da vigência dos respectivos lotes ou da efetivação da rescisão unilateral, o que ocorrer primeiro.

Parágrafo Décimo Quarto - Durante a vigência contratual, incluídas as prorrogações, cada NOTIFICAÇÃO recebida pela CONTRATADA pelo descumprimento da meta terá validade de 03 (três) anos, perdendo seu efeito de penalidade ao completar 03 anos de sua apuração.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 18º (décimo oitavo) dia útil do mês subseqüente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A correspondente nota fiscal/fatura deve ser apresentada à CAIXA até o 10º (décimo) dia útil do mês subseqüente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

Parágrafo Segundo – Além das informações exigidas na legislação aplicável, a nota fiscal/fatura deve conter ainda:

a) a identificação completa da CAIXA, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

b) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Terceiro - A nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Quarto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Quinto - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Sexto - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo - Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito federal, estadual, municipal e do distrito federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Oitavo - Constatada a situação de irregularidade, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Nono - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo – O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV na data inicial
IDF = IGP-M/FGV na data final

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO
O presente contrato terá a duração de 12 (doze) meses, a contar de dd/mm/aaaa, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei 8.666/93.

Parágrafo Primeiro - Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado descumprimento de meta de desempenho ou de quaisquer Cláusulas Contratuais, fica a critério da CAIXA a não prorrogação contratual.

Parágrafo Segundo - Reserva-se à CAIXA, presente a conveniência administrativa, a faculdade de rescisão contratual, mediante prévia comunicação a outra parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem que disso resulte à outra parte direito à reclamação ou indenização pecuniária.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FISCALIZAÇÃO
No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.
Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I. todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II. as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. advertência;

II. multa;

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV. declaração de inidoneidade.

Parágrafo Primeiro - A advertência será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo para a CAIXA e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

Parágrafo Segundo – A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

I Pela aplicação da segunda penalidade de advertência pelo mesmo motivo no decorrer de um ano, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 2% (dois por cento) do valor total da remuneração do mês da ocorrência, podendo ser cobrada diretamente da CONTRATADA ou judicialmente.

II Ocorrendo atraso no repasse dos valores recebidos pela CONTRATADA, na hipótese prevista na alínea "a", inc. I, da Cláusula Quarta, haverá a incidência de multa de 2% (dois por cento) e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor do repasse, devidamente corrigido pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas ou, caso este seja extinto, por aquele que vier a ser utilizado pelo BACEN nas operações de redesconto com os bancos comerciais.

III Se a CAIXA tiver de lançar mão da via judicial para haver da CONTRATADA os valores recebidos e não repassados, o montante será acrescido de multa contratual de 10% (dez por cento) e honorários advocatícios da ordem de 20% (vinte por cento), sem prejuízo de ensejar a imediata rescisão contratual com a aplicação das cominações cabíveis

Parágrafo Terceiro - As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, e, se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

Parágrafo Quarto - A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos poderá ser aplicada:

I) em casos de reincidências;
II) em casos de descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual.

Parágrafo Quinto – A penalidade de declaração de inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à CAIXA, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;

Parágrafo Sexto - As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

Parágrafo Sétimo – A aplicação das penalidades indicadas nesta cláusula será lançada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS ILÍCITOS PENAIS
As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO
A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na legislação aplicável, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivo de rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial:

a) o descumprimento total ou parcial, pela CONTRATADA, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
b) a transferência total ou parcial do presente contrato;
c) o cometimento reiterado de faltas ou falhas na prestação dos serviços;
d) a decretação de falência ou insolvência civil da CONTRATADA;
e) a dissolução da sociedade;
f) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CAIXA, prejudique a execução do contrato;
g) a lentidão no seu cumprimento, levando a CAIXA a presumir a não execução da prestação dos serviços contratados; e
h) demais motivos especificados no Art.º 78 da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Segundo - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à CAIXA, que os executará por si ou por terceiros.

Parágrafo Terceiro - Caso a CAIXA não se utilize da prerrogativa de rescindir este contrato, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das notas fiscais/faturas, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA reconhece os direitos da CAIXA, no caso de rescisão administrativa, prevista no Art.º 77 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS
As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da dotação orçamentária na rubrica: 5303-20 (créditos próprios) e 5605-38 (créditos de terceiros).

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA SUBCONTRATAÇÃO
É vedado à CONTRATADA a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS
As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

I. é facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.

II. a CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

III. em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;

IV. é vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato;

VI. a CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO
Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Estado de _____, na cidade de _____.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02(duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Local/data

_____	_____
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	**DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA**
Nome: _____	Nome: _____
CPF(MF): _____	CPF(MF): _____

Testemunhas

_____	_____
Nome: _____	Nome: _____
CPF(MF): _____	CPF(MF): _____

ANEXO DO CONTRATO Nº .....
TABELA DE METAS E PESOS POR ETAPA DE COBRANÇA

I - PARA O SEGMENTO COMERCIAL

ETAPAS DE COBRANÇA	FASES DE COBRANÇA	Meta Fixa (%) por etapa (***)	Peso	Meta FIXA para o conjunto de Etapas (∑ Metas X Peso)
I	1 – 2	M1	1	M1 X 1
II	3 – 4	M2	1	M2 X 1
III	5 – 6	M3	1	M3 X 1
IV	7 - 8	M4	1	M4 X 1
Meta de Desempenho Fixa para o Lote e para Médias Bimestrais	∑		**4**	∑ (a meta única é o somatório da multiplicação da meta por etapa pelo seu peso correspondente)
70% da meta				70% X ∑ (até duas casas decimais, com arredondamento padrão)
V *	9	X	1	X%
VI **	10	X	1	X%

(*) Etapa correspondente à campanha.
(**) Etapa correspondente à campanha especial.
(***) As metas por etapa serão divulgadas previamente à atuação da CONTRATADA

ANEXO DO CONTRATO Nº .....

DECLARAÇÃO - VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Contratada/Credenciada DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. Seus sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(a) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente contrato/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da contratação/licitação/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestador(es) para a execução de serviço objeto deste contrato/credenciamento, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça cargo(m) em comissão ou função de confiança ou com dirigente(a) CAIXA:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento/contrato;
- na área demandante do credenciamento/contratação/licitação;
- na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação.

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
Assinatura do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante
Nome do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante:
(_____)
Nome/RG/CPF

ANEXO VI
MINUTA DE CONTRATO SEGMENTO IMOBILIÁRIO

CONTRATO N.º _____, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE _____, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA _____.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF,** instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, e Decreto nº 66.303, de 06/03/1970, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 6.473, de 5/06/2008, por intermédio de sua Regional de Sustentação ao Negócio – Logística em Brasília – GILOG/BR, CNPJ(MF) nº 00.306.305/2660-58, situada no Setor Comercial Sul, quadra 4, bloco A, edifício Centro Oeste, Brasília/DF, CEP 70.304-906, neste ato representada pelo(a) _____ ***(indicar e qualificar o representante da CAIXA, informando também os dados da procuração que concede poderes de representação),*** daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa _____ ***(indicar o nome da empresa em caixa-alta e negrito)***, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº _____ com sede na _____ ***(indicar o endereço completo, inclusive CEP)***, neste ato representada por _____ ***(indicar e qualificar o representante da contratada)***, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do(a) _____ ***(indicar o nome e cargo do autor da autorização*** _____ da CAIXA ***ou nos casos de autorização colegiada informar o ato/nº da Resolução e/ou Ata, p. ex., em face da autorização do*** _____,, de ___/___/____, constante do Processo Administrativo nº 7066.01.XXXX.0/2013*,* ***Credenciamento nº XXXX/7066-2011,*** têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos e à ficha de opção apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 8.666/93, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO
O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de serviços de cobrança administrativa, incluindo renegociação, de operações de crédito próprio e de terceiros administrados pela CAIXA, nas regiões de abrangência definidas para cada Item, conforme relação constante do Anexo IX, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas neste instrumento e seus Anexos, que o integram e complementam.

Parágrafo Único - A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo II, que integra(m) e complementa(m) este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I. executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

II. recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de freqüência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

III. manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

IV. dar sempre como conferidos e perfeitos os serviços prestados, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

V. substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;

VI. diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;

VII. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

VIII. prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;

IX. diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

X. pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com a fatura mensal, os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência da nota fiscal/fatura;

XI. assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

XII. agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

XIII. indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

XIV. respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da “Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego”;

XV. atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

XVI. assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

XVII. fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

XVIII. informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos

empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

XIX. manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;

XX. obedecer as normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XXI. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIII. orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;

XXIV. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXV. fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da CAIXA;

XXVI. prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXVII. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato;

XXVIII. manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;

XXIX. manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;

XXX. manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXXI. não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXXII. assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

XXXIII. diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;

XXXIV. observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA ESPECÍFICAS AO OBJETO

São obrigações da CONTRATADA específicas ao objeto, além das previstas neste contrato e anexos:

I. prestar ao devedor cliente CAIXA, quando necessário, as devidas informações e orientações relativas à cobrança que estiver sendo efetuada;

II. realizar a cobrança por telefone, correspondência convencional, correspondência eletrônica, SMS, mensagem de voz, in loco e quaisquer outros meios legais possíveis, sem qualquer custo adicional para a CAIXA.

III. manter, adequadamente, os documentos relativos aos contratos que lhe forem confiados por força da presente contratação, ordenando-os no padrão especificado pela CAIXA, ficando obrigada a ressarcir a CAIXA pela totalidade dos créditos, acrescidos dos encargos correspondentes, custas judiciais ou qualquer outro desembolso efetuado pela CAIXA, por motivo de dano ou extravio destes;

IV. enviar mediante solicitação da CAIXA, ou quando do término do prazo de disponibilização dos contratos, os documentos relativos aos créditos cobrados e/ou em cobrança em seu poder;

V. emitir Avisos de Cobrança conforme diretrizes, leiautes e prazos a serem definidos pela CAIXA, enviando-os para os endereços dos devedores, bem como acompanhar e controlar o retorno desses;

VI. emitir, sem quaisquer ônus para a CAIXA ou seus devedores, os documentos necessários aos pagamentos dos valores relativos aos contratos disponibilizados, inclusive segundas vias, quando for o caso;

VII. prestar atendimento aos clientes, negociando a forma de pagamento dos valores devidos, obedecendo aos critérios definidos pela CAIXA e observando o preenchimento do Formulário de Atendimento ou outro documento/meio disponibilizado pela CAIXA para tal finalidade;

VIII. adequar o seu sistema de processamento de dados, bem como instalar os recursos computacionais porventura fornecidos pela CAIXA, padronizando-o com os procedimentos e leiautes adotados pela CAIXA, bem como proceder às atualizações quando necessárias;

IX. providenciar, para o acesso lógico especial aos recursos computacionais da CAIXA, sem ônus para esta, contratação de operadora(s) de internet e plataforma WEB;

X. providenciar toda a documentação necessária ao acesso aos sistemas corporativos CAIXA;

XI. efetuar a cobrança e proposta de renegociação dos créditos disponibilizados conforme as diretrizes estabelecidas pela CAIXA;

XII. observar as normas que regem o Sistema Financeiro Nacional e legislação vigente, bem como as modalidades de cobrança e renegociações autorizadas pela CAIXA para os contratos;

XIII. gerar e encaminhar à CAIXA, dentro dos prazos estipulados, todos os relatórios especificados por esta, bem como as demais informações solicitadas pela CAIXA, em especial para atendimento das solicitações de Órgãos Externos de Fiscalização, Poder Judiciário ou outros entes externos ou áreas internas;

XIV. prestar informações à CAIXA, na forma e oportunidade em que forem solicitadas, acerca das providências adotadas na cobrança de cada contrato, relatando, inclusive, as causas do insucesso no contato com o cliente, da inadimplência e as possíveis ações saneadoras;

XV. cumprir as metas e prazos estabelecidos pela CAIXA, sem quaisquer custos adicionais para a CAIXA;

XVI. encaminhar à CAIXA, na periodicidade definida no Termo de Referência, arquivo com as atualizações da base cadastral, tais como alteração do endereço de correspondência, telefone de contato do devedor, e-mail, bem como informar outras

divergências entre os dados registrados e os dados constatados ou efetuar a inclusão nos sistemas CAIXA;

XVII. comunicar imediata e tempestivamente à CAIXA, por escrito, a existência de impedimento de ordem técnica ou legal em prestar o serviço de cobrança relativo a algum crédito que venha a ser disponibilizado;

XVIII. guardar sigilo sobre toda e qualquer informação que vier a ter conhecimento em virtude do desempenho do presente mandato;

XIX. utilizar corretamente os parâmetros de renegociação, sempre em conformidade com o estabelecido pela CAIXA, ficando a CONTRATADA sujeita ao ressarcimento por eventuais diferenças ou prejuízos decorrentes de sua atuação direta ou indireta;

XX. manter em arquivo toda a documentação concernente às propostas de renegociações, para efeito de auditoria pela CAIXA, Banco Central do Brasil e Tribunal de Contas da União;

XXI. cadastrar nos sistemas indicados pela CAIXA os procedimentos de cobrança e renegociação adotados para cada contrato;

XXII. cumprir as disposições contidas no Termo de Referência constante do Edital;

XXIII. manter convênios de localização de telefones e endereços que permitam a localização de clientes em qualquer parte do território nacional;

XXIV. executar perfeitamente os serviços contratados, por meio de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, dentro dos prazos ajustados, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância;

XXV. dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto e indireto;

XXVI. dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

XXVII. prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CAIXA, cujas reclamações obriga-se a atender prontamente;

XXVIII. fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pela CAIXA, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIX. estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXX. dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à execução dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXXI. aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, inclusive quando houver necessidade de acréscimo em função de contratos oriundos de novas Agências da CAIXA localizadas na região de abrangência deste contrato;

XXXII. manter escritório ou sede, localizado em qualquer município em âmbito nacional, o qual deverá dispor de instalações físicas adequadas, pessoal e infraestrutura, na forma definida no Termo de Referência, para viabilizar o pronto atendimento às solicitações da CAIXA, devendo comprovar essa condição em até 30 dias a partir da assinatura do contrato;

XXXIII. comunicar à CAIXA qualquer alteração de endereço, telefone e outros dados da CONTRATADA, inclusive quanto ao escritório de que trata o inciso anterior;

XXXIV. manter equipe de *Back Office*/retaguarda com controle/acompanhamento eletrônico para emissão de boletos e outros documentos necessários e para realizar atividades complementares aos contatos mantidos pelos cobradores;

XXXV. manter, durante a vigência do contrato, sem custo adicional para a CAIXA, linhas telefônicas exclusivas para atendimentos a clientes da CAIXA, incluindo discagem direta gratuita (0800), e divulgá-los em site próprio, nos contatos e em correspondências/SMS que enviar aos clientes;

XXXVI. todos os contatos telefônicos efetuados pela CONTRATADA com os clientes deverão ser obrigatoriamente gravados em meio magnético e guardados por, no mínimo, 5 (cinco) anos, e fornecidos à CAIXA sempre que solicitado, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis;

XXXVII. comunicar à CAIXA, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, toda e qualquer alteração societária ou no objeto social da empresa, ocorrida durante a vigência do contrato de prestação de serviços de que trata o presente edital, sob pena de rescisão contratual;

XXXVIII. o preposto deverá comparecer nas reuniões periódicas definidas pela CONTRATANTE, as quais poderão ocorrer até 12 (doze) vezes durante cada ano de vigência do contrato;

XXXIX. enviar à CAIXA, na periodicidade definida no Termo de Referência, arquivo retorno analítico, contendo todos os contratos disponibilizados para cobrança, discriminados por lote, conforme *layout* definido pela CONTRATANTE, descrevendo as ações de cobrança realizadas e pontuando os contratos para os quais não houve ação de cobrança, sob pena de suspensão da distribuição de novos contratos para cobrança, assim como a suspensão do pagamento da remuneração à CONTRATADA, até que se restabeleça a rotina aqui descrita;

XL. realizar pilotos, a serem definidos pela CAIXA, para testar novas estratégias de cobrança administrativa;

XLI. prover empregados com capacitação diferenciada para tratamento individualizado de classes de clientes, como por exemplo para o segmento de Pessoa Jurídica;

XLII. A CAIXA poderá realizar testes de novas estratégias de cobrança administrativa durante a vigência do contrato, de comum acordo com a CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA
São também responsabilidades da CONTRATADA:

I. todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposo, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA;

II. qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III. quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a CAIXA, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Segundo **- O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:**

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)
IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

Parágrafo Terceiro - A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA
A CAIXA obriga-se a:

I. indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;

II. notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;

III. efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.

IV. indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.

V. exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.

CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS
Pelos serviços prestados, a CONTRATADA receberá, a título de remuneração mensal, percentual de êxito, definido por faixa de atraso, etapa e tipo de crédito, incidente sobre os valores efetivamente recebidos pela CAIXA, que tornam o contrato regularizado na vigência do lote, conforme quadro a seguir.

Etapa, Fase e Percentual de remuneração

Etapa de Cobrança	fases de Cobrança	% remuneração sobre o montante recebido até o limite de superação de meta em 9,99% (sobre a meta)
I	1	3,0
	2	1,5
II (*)	3	5,0
	4	4,0
III (*)	5	7,0
	6	6,0
IV (*)	7	10,0
	8	9,0
V (*) (**)	9	12,0
VI (*)(**)	10	12,0

(*) Etapas exclusivas para produtos do crédito Imobiliário sem garantias reais, a exemplo do MATCON.

(**) Distribuição em Campanhas

I A definição da faixa de atraso que compõe cada fase de cobrança é atribuição exclusiva da CONTRATANTE, será divulgada previamente à atuação da CONTRATADA e está sujeita a ajustes, a critério da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA poderá, ainda, perceber remuneração diferenciada decorrente da apuração da Avaliação de Desempenho (taxas de performance), após o encerramento da vigência de cada lote, caso seja constatada superação da meta definida para as Etapas de Cobrança.

I As taxas de performance serão taxas de remuneração diferenciadas, pagas somente se houver superação da meta e de forma escalonada sobre o montante que extrapolar a meta, em dois níveis.

II Para tanto, mensalmente será apurada a remuneração utilizando-se as taxas normais de cada etapa/fase conforme quadro “Etapa, Fase e Percentual de remuneração”, após o encerramento de cada lote, será apurado o desempenho alcançado pela CONTRATADA para cálculo da taxa de performance, se for o caso.

III A taxa de performance será apurada em dois níveis, escalonada conforme o grau de superação das metas, com recálculo da remuneração utilizando-se as taxas diferenciadas conforme quadro a seguir e efetuando-se o pagamento da diferença em relação aos pagamentos já efetuados com base na taxa normal.

Quadro demonstrativo das Taxas de Remuneração Diferenciadas por Performance

Etapa de Cobrança	fases de cobrança	Taxa de Remuneração até o cumprimento de 109,99 % da meta	% de remuneração a ser aplicado sobre o montante que ultrapassar a meta entre 10 e 20%, inclusive (entre 110% e 120% da meta) (Tx 1º Nível)	% de remuneração a ser aplicado sobre o montante que ultrapassar a meta acima de 20% (acima de 120% da meta) (Tx 2º Nível)
I	1	3,0	4,5	6,5
	2	1,5		
II	3	5,0	6,0	8,0
	4	4,0		
III	5	7,0	8,0	10,0
	6	6,0		
IV	7	10,0	11,0	13,0
	8	9,0		
V (*)	9	12,0	13,0	14,0
VI (*)	10	12,0	13,0	14,0

IV A taxa de performance será aplicada somente sobre os valores que excederem a meta e escalonada conforme o nível de superação da meta, cujo detalhamento consta no Termo de Referência, com exemplos de aplicação.

Parágrafo Segundo - A remuneração que trata o inciso II do parágrafo primeiro incidirá, também, sobre os recebimentos de parte dos encargos vencidos e disponibilizados para cobrança, ainda que não provoquem a regularização do contrato disponibilizado.

I Entende-se por contrato regularizado aquele que, no dia em que se verificou pagamento de valores ou renegociação do contrato, todos os encargos vencidos foram pagos ou renegociados pelo devedor, resultando em contrato em dia com as prestações mensais.

Parágrafo Terceiro - Os pagamentos efetuados nos contratos que forem objeto de exclusão da cobrança pela CAIXA, quando ocorridos durante a vigência do lote e anteriormente à exclusão da cobrança, também deverão ser remunerados à CONTRATADA.

Parágrafo Quarto - Será devida remuneração sobre os valores recebidos à vista pela CAIXA, calculada à taxa correspondente à faixa de atraso em que se encontrava o contrato na data da efetivação da renegociação, com aplicação de taxa de performance se houver superação da meta pela CONTRATADA, nos termos aqui descritos.

I Ainda, será devida a remuneração mensal sobre os valores recebidos pela CAIXA relativos ao fluxo de pagamentos decorrentes de renegociação, efetuada por atuação da CONTRATADA, correspondente ao número de encargos mensais vencidos e incorporados à dívida vincenda do contrato, pelo prazo máximo de até 12 meses contados da data da renegociação, neste caso sem aplicação da taxa de performance.

Parágrafo Quinto - O período de 12 meses a que se refere o item anterior é limitado ao término de vigência do contrato firmado entre a CAIXA e a CONTRATADA ou ao prazo de incorporação, o que for menor.

Parágrafo Sexto - A apuração das taxas de que tratam este item e subitens dar-se-á mensalmente ou no mês subseqüente ao encerramento de cada lote disponibilizado, sendo que eventuais diferenças verificadas serão pagas/descontadas no mês subseqüente ao da apuração.

I A apuração mensal de que trata o item anterior visa possibilitar:

a) o pagamento da remuneração devida nos casos dos contratos regularizados, ainda que o lote, no qual estes contratos estejam inseridos, não tenha sido finalizado;

b) o levantamento da remuneração devida nos casos em que não há a regularização dos contratos colocados em cobrança, observando que, nestes casos, a remuneração incidente sobre os recebimentos verificados será efetuada apenas quando do encerramento do lote.

Parágrafo Sétimo - O volume médio mensal de operações em cobrança previstas no Edital será dividido igualitariamente entre as empresas contratadas, com margem de erro de 1% (um por cento) e, na ocorrência de redução ou aumento no número de empresas

contratadas, é prevista variação no volume de operações distribuídas mensalmente para cada empresa.

Parágrafo Oitavo - Caso haja condições operacionais, será inserida distribuição de carteira conforme performance alcançada por cada empresa.

Parágrafo Nono - A remuneração da CONTRATADA fica condicionada à correta apresentação do arquivo retorno, conforme consta na Cláusula Obrigações da Contratada.

CLÁUSULA SÉTIMA - CONSTITUIÇÃO DE METAS DE DESEMPENHO

Parágrafo Primeiro - A Meta de Desempenho será definida pela CAIXA previamente à atuação da CONTRATADA, nos termos definidos no Termo de Referência anexo a este contrato.

I A região de abrangência de cada Item está discriminada no Anexo IX.

II Fica estabelecido que a definição das metas de desempenho para as Etapas de Cobrança e para o conjunto de Etapas será atribuição exclusiva da CONTRATANTE, podendo ser ajustada a qualquer momento a critério da CAIXA.

II Os pesos atribuídos a cada Etapa poderão ser alterados em função da composição da carteira colocada em cobrança, com aviso prévio às CONTRATADAS, e entrará em vigor a partir do lote distribuído no mês seguinte à sua divulgação.

IV Na avaliação de desempenho, a meta estará validada para todos os efeitos contratuais se pelo menos 50% das empresas contratadas conseguirem cumpri-la.

Parágrafo Segundo - Uma vez divulgada a Meta Regional, esta somente será alterada a critério da CAIXA, não sendo adotada regra de redefinição mensal.

Parágrafo Terceiro - Quando a nova meta definida pela CAIXA para a Etapa for inferior à que estiver vigorando para a mesma Etapa, ela terá vigência a partir do lote com encerramento no mês de sua divulgação à CONTRATADA.

Parágrafo Quarto - Quando a nova meta definida pela CAIXA para a Etapa for superior à que estiver vigorando para a mesma Etapa, ela terá vigência a partir do lote com início no mês subseqüente ao mês de sua divulgação à CONTRATADA.

Parágrafo Quinto - A adoção de meta de desempenho calculada pela média da região (Média Regional) busca minimizar os efeitos conjunturais que possam afetar a economia local, tais como elevações da taxa de juros, sazonalidade na geração de renda e emprego, claramente evidenciado nas regiões cujas economias são baseadas em atividade agropecuária, turismo, dentre outras.

I Tais efeitos no cenário econômico são percebidos de forma diferenciada em cada região, podendo, consequentemente, influenciar na pré-disposição dos devedores

em honrar seus compromissos, mesmo havendo ações de cobrança por parte das empresas contratadas, e refletir negativamente na performance das empresas.

II Desta forma, a adoção da meta de desempenho por Item e a possibilidade de adoção de nova meta calculada pela média regional buscará a minimização deste efeito junto às empresas contratadas, tornando factível o nível de performance exigido pela CAIXA quando comparado àquele que o mercado de fato consegue atingir, viabilizando a manutenção da prestação do serviço, apesar das diferenças existentes em cada região do país.

III O modelo de desempenho possibilita a adequação da necessidade da CAIXA à capacidade de atuação das empresas.

a) A estratégia de adoção da meta fixa para início das atividades e a possibilidade de adoção de percentual baseado na performance regional viabilizam o equilíbrio da relação contratual, permitindo a gestão da CAIXA sobre a atuação das empresas contratadas, com vistas ao gerenciamento do risco e à maximização dos resultados.

Parágrafo Sexto - A CAIXA indicará previamente à atuação da CONTRATADA a Meta Fixa, que corresponderá ao percentual de sucesso esperado na execução dos serviços para cada etapa de cobrança, bem como para o conjunto de etapas de cobrança, dentro da região de abrangência/segmento de cada Item.

CLÁUSULA OITAVA - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA EMPRESA CONTRATADA

Parágrafo Primeiro - As avaliações de desempenho serão realizadas mensal e bimestralmente, por região de abrangência de cada Item e as mesmas regras são adotadas para qualquer empresa contratada durante a vigência deste Credenciamento.

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA será avaliada pelo resultado de cada lote encerrado (mensalmente) e a cada dois meses pela média dos resultados dos lotes encerrados no período, cujos resultados serão sempre apurados pela razão direta entre o valor total recebido e o valor total disponibilizado no período avaliado.

Parágrafo Terceiro - As etapas de cobrança são fixadas com base nas faixas de atraso previstas na régua de cobrança, definida pela CAIXA.

Parágrafo Quarto - Será efetuada a disponibilização de 01 (um) lote mensal de créditos imobiliários para a CONTRATADA, cujo lote será composto pelos contratos repassados à cobrança ao longo do mês comercial, podendo conter contratos em todas as etapas de cobrança e em todas as regiões definidas para o respectivo Item de atuação da CONTRATADA.

Parágrafo Quinto - O lote mensal permanecerá em cobrança pela CONTRATADA pelo prazo definido pela CAIXA e divulgado previamente ao início das atividades, podendo variar para cada produto, cliente, segmento ou outra segregação definida pela CAIXA.

Parágrafo Sexto - Para avaliação de desempenho é feita apuração da região de abrangência de cada Item e discriminadamente por etapa de cobrança, aplicando-se os pesos conforme anexo deste contrato para compor o resultado do conjunto de etapas, cuja descrição e forma de apuração constam no Termo de Referência.

Parágrafo Sétimo - Nas Etapas V e VI, a vigência do lote e a meta serão definidas de acordo com campanhas periódicas de recuperação de créditos, específicas para cada tipo de crédito, informadas previamente pela CAIXA.

Parágrafo Oitavo - O mês de apuração corresponde ao mês imediatamente posterior ao encerramento da vigência do lote.

Parágrafo Nono - O desempenho será mensurado mensal e bimestralmente, a partir do encerramento do 3º lote, conforme discriminado no Termo de Referência.

I A apuração considera os valores acumulados de disponibilização e de recebimento de encargos vencidos e disponibilizados para cobrança, tanto para a avaliação mensal quanto na avaliação bimestral, apurando-se o desempenho pela razão direta entre o valor total recebido e o valor total disponibilizado.

II Na apuração bimestral será considerada a média dos dois lotes encerrados no período.

III No cálculo do desempenho deverão ser consideradas as prestações disponibilizadas e respectivas atualizações até a data de encerramento do lote ou até a data da regularização do crédito colocado em cobrança, prevalecendo o que ocorrer primeiro, sempre dentro da vigência de cada lote.

IV Caso a CAIXA retire da cobrança terceirizada determinado contrato, este deixará de fazer parte do lote disponibilizado, a fim de evitar prejuízos para a empresa, sendo computado positivamente quando da mensuração do desempenho da CONTRATADA.

a) Os pagamentos de encargos mensais vencidos e disponibilizados para cobrança registrados para o contrato durante a vigência do lote e anteriormente à sua exclusão da cobrança serão computados na prestação de contas mensal sem prejuízos à CONTRATADA.

CLÁUSULA NONA – AÇÕES DECORRENTES DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Parágrafo Primeiro - Em caso de prorrogação de prazo contratual as ações decorrentes da avaliação de desempenho são cumulativas, observando-se, entretanto, que cada Notificação recebida pela CONTRATADA pelo descumprimento da meta terá validade de 03 (três) anos, perdendo seu efeito de penalidade ao completar 03 anos de sua emissão.

Parágrafo Segundo - Fica a critério da CAIXA a não prorrogação do contrato, caso seja identificado, a qualquer momento durante a vigência contratual, o não cumprimento da meta de desempenho definida para o período ou o descumprimento de quaisquer outras Cláusulas Contratuais.

Parágrafo Terceiro - Em decorrência de fatos ou eventos alheios ao controle da CAIXA, esta poderá, a qualquer momento, suspender temporariamente o envio das notificações decorrentes da avaliação de desempenho em um, mais de um ou em todos os ITENS/Regiões.

Parágrafo Quarto - A critério da CAIXA, esta suspensão do envio de notificações também poderá ocorrer em caso de:

I necessidade de reabrir ou de elaborar novo Edital de Credenciamento, pelo prazo que durar o processo de novas contratações;

II sobrevirem fatos imprevisíveis à CONTRATADA, que possam ser considerados catástrofe ou calamidade, que impeçam temporariamente da execução do objeto contratado.

Parágrafo Quinto - Esta suspensão, de que trata o parágrafo terceiro, poderá ser definitiva no caso de não haver empresas no cadastro de reserva e já estiver operando na região/segmento o número mínimo de empresas apurado.

Parágrafo Sexto - A Avaliação de Desempenho será realizada por Item, cuja região de abrangência consta detalhadamente no Anexo IX, e os respectivos parâmetros constam nos subitens seguintes.

Parágrafo Sétimo - A avaliação de desempenho pelos serviços prestados pela CONTRATADA será efetuada para constatar o cumprimento da meta, que é definida aplicando-se os pesos correspondentes a cada etapa de cobrança, conforme Tabela de Metas e Pesos por Etapa de Cobrança (anexo deste contrato) e descrição no Termo de Referência.

I Os 02 (dois) primeiros lotes encerrados, para cada empresa a partir de sua contratação, terão os resultados comunicados mensalmente à CONTRATADA para acompanhamento e controle.

II A partir do encerramento do 3º lote, os resultados:

a) serão comunicados à CONTRATADA mensalmente;

b) ensejarão a rescisão contratual unilateral, seguida de descredenciamento, no caso da CONTRATADA não atingir, mensalmente (a cada lote encerrado), 85% da meta;

c) para a Empresa que cumprir no mínimo 85% da meta serão acumulados para apuração de média bimestral, cujo resultado culminará com envio de NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA que não atingir a meta definida para o período.

Parágrafo Oitavo - O desempenho será mensurado tomando-se por base os valores acumulados de disponibilização e de recebimento, avaliados ao final da vigência de cada lote, sendo apurados pela razão direta entre o valor total recebido e o valor total disponibilizado, tanto no cálculo mensal quanto nas médias bimestrais.

Parágrafo Nono - A avaliação de desempenho será mantida por toda a vigência contratual, apurando-se o resultado mensal a cada lote encerrado para aplicação de rescisão contratual unilateral em caso de não atingimento de 85% da meta, bem como

bimestralmente, considerando a média de dois lotes encerrados no período, verificados até o último dia do mês anterior à apuração.

Parágrafo Décimo - A cada evento de descumprimento de meta na apuração bimestral de que trata a alínea "c" do inciso II do parágrafo sétimo, será enviada NOTIFICAÇÃO à CONTRATADA.

Parágrafo Décimo Primeiro - Na avaliação bimestral, a CONTRATADA também receberá 0,5 (meio) ponto, como penalidade, sempre que, mesmo cumprindo a meta definida para o conjunto de Etapas, deixar de cumprir pelo menos:

a) 85% da meta definida para uma ou mais de uma Etapa de Cobrança no segmento imobiliário.

I No segundo descumprimento de meta de uma ou mais de uma Etapa de cobrança, na avaliação bimestral, a CONTRATADA atingirá 01 (um) ponto e receberá NOTIFICAÇÃO pela reincidência do descumprimento.

Parágrafo Décimo Segundo - A CONTRATADA poderá acumular, no máximo, duas NOTIFICAÇÕES por descumprimento de meta para a mesma região/item.

Parágrafo Décimo Terceiro - Havendo o 3º descumprimento que acarretaria nova NOTIFICAÇÃO, nas formas descritas no parágrafo décimo, o contrato é rescindido unilateralmente, resguardado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

I Constatando-se o 3º descumprimento, o convênio é suspenso no sistema operacional para inibir a disponibilização de novos lotes, mantendo em cobrança pela empresa aqueles já distribuídos, até o final da vigência dos respectivos lotes ou da efetivação da rescisão unilateral, o que ocorrer primeiro.

Parágrafo Décimo Quarto - Durante a vigência contratual, incluídas as prorrogações, cada NOTIFICAÇÃO recebida pela CONTRATADA pelo descumprimento da meta terá validade de 03 (três) anos, perdendo seu efeito de penalidade ao completar 03 anos de sua apuração.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 18º (décimo oitavo) dia útil do mês subseqüente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

Parágrafo Primeiro - A correspondente nota fiscal/fatura deve ser apresentada à CAIXA até o 10º (décimo) dia útil do mês subseqüente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

Parágrafo Segundo – Além das informações exigidas na legislação aplicável, a nota fiscal/fatura deve conter ainda:

c) a identificação completa da CAIXA, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

d) descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

Parágrafo Terceiro - A nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Quarto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Quinto - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Sexto - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo - Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito federal, estadual, municipal e do distrito federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Oitavo - Constatada a situação de irregularidade, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Nono - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo – O não pagamento da nota fiscal/fatura, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF$$, onde:

VAT = valor atualizado
VIN = valor inicial
IDI = IGP-M/FGV na data inicial
IDF = IGP-M/FGV na data final

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO
O presente contrato terá a duração de 12 (doze) meses, a contar de dd/mm/aaaa, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei 8.666/93.

Parágrafo Primeiro - Se a qualquer momento da vigência contratual for identificado descumprimento de meta de desempenho ou de quaisquer Cláusulas Contratuais, fica a critério da CAIXA a não prorrogação contratual.

Parágrafo Segundo - Reserva-se à CAIXA, presente a conveniência administrativa, a faculdade de rescisão contratual, mediante prévia comunicação a outra parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem que disso resulte à outra parte direito à reclamação ou indenização pecuniária.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FISCALIZAÇÃO
No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.
Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I. todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II. as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. advertência;

II. multa;

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV.declaração de inidoneidade.

Parágrafo Primeiro - A advertência será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo para a CAIXA e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

Parágrafo Segundo – A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

I Pela aplicação da segunda penalidade de advertência pelo mesmo motivo no decorrer de um ano, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 2% (dois por cento) do valor total da remuneração do mês da ocorrência, podendo ser cobrada diretamente da CONTRATADA ou judicialmente.

II Ocorrendo atraso no repasse dos valores recebidos pela CONTRATADA, na hipótese prevista na alínea “a”, inc. I, da Cláusula Quarta, haverá a incidência de multa de 2% (dois por cento) e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso, calculados sobre o valor do repasse, devidamente corrigido pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas ou, caso este seja extinto, por aquele que vier a ser utilizado pelo BACEN nas operações de redesconto com os bancos comerciais.

III Se a CAIXA tiver de lançar mão da via judicial para haver da CONTRATADA os valores recebidos e não repassados, o montante será acrescido de multa contratual de 10% (dez por cento) e honorários advocatícios da ordem de 20% (vinte por cento), sem prejuízo de ensejar a imediata rescisão contratual com a aplicação das cominações cabíveis

Parágrafo Terceiro - As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, e, se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

Parágrafo Quarto - A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos poderá ser aplicada:

I) em casos de reincidências;
II) em casos de descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual.

Parágrafo Quinto – A penalidade de declaração de inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à CAIXA, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;

Parágrafo Sexto - As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

Parágrafo Sétimo – A aplicação das penalidades indicadas nesta cláusula será lançada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS ILÍCITOS PENAIS

As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na legislação aplicável, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivo de rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial:

a) o descumprimento total ou parcial, pela CONTRATADA, de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
b) a transferência total ou parcial do presente contrato;
c) o cometimento reiterado de faltas ou falhas na prestação dos serviços;
d) a decretação de falência ou insolvência civil da CONTRATADA;
e) a dissolução da sociedade;
f) a alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da CAIXA, prejudique a execução do contrato;
g) a lentidão no seu cumprimento, levando a CAIXA a presumir a não execução da prestação dos serviços contratados; e
h) demais motivos especificados no Art.º 78 da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Segundo - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à CAIXA, que os executará por si ou por terceiros.

Parágrafo Terceiro - Caso a CAIXA não se utilize da prerrogativa de rescindir este contrato, ao seu exclusivo critério, poderá suspender a sua execução e/ou sustar o pagamento das notas fiscais/faturas, até que a CONTRATADA cumpra integralmente a condição contratual infringida.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA reconhece os direitos da CAIXA, no caso de rescisão administrativa, prevista no Art.º 77 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da dotação orçamentária na rubrica: 5303-20 (créditos próprios) e 5605-38 (créditos de terceiros).

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedado à CONTRATADA a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

I. é facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.

II. a CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

III. em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;

IV. é vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato;

V. a CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Estado de _____, na cidade de _____.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02(duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Local/data

_____	_____
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	**DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA**
Nome: _____	Nome: _____
CPF(MF): _____	CPF(MF): _____

Testemunhas

Nome: _____	Nome: _____
CPF(MF): _____	CPF(MF): _____

ANEXO DO CONTRATO Nº .....
TABELA DE METAS E PESOS POR ETAPA DE COBRANÇA

I - PARA O SEGMENTO IMOBILIÁRIO

ETAPAS DE COBRANÇA	FASES DE COBRANÇA	Meta Fixa (%) por etapa (***)	Peso	Meta FIXA para o conjunto de Etapas (∑ Metas X Peso)
I	1 – 2	**M1**	0,91	M1 X 0,91
II	3 – 4	**M2**	0,04	M2 X 0,04
III	5 – 6	**M3**	0,03	M3 X 0,03
IV	7 – 8	**M4**	0,02	M4 X 0,02
Meta de Desempenho Fixa para o Lote e para Médias Bimestrais	∑		**1**	∑ (a meta única é o somatório da multiplicação da meta por etapa pelo seu peso correspondente)
85% da meta				85% X ∑ (até duas casas decimais, com arredondamento padrão)
V *	9	xx	1,00	X%
VI**	10	Xx	1,00	X%

(*) Etapa correspondente à campanha.
(**) Etapa correspondente à campanha especial.
(***) As metas por etapa serão divulgadas previamente à atuação da CONTRATADA

ANEXO DO CONTRATO Nº .....

DECLARAÇÃO - VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Contratada/Credenciada DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. Seus sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(a) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente contrato/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da contratação/licitação/credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestador(es) para a execução de serviço objeto deste contrato/credenciamento, com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça cargo(m) em comissão ou função de confiança ou com dirigente(a) CAIXA:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento/contrato;
- na área demandante do credenciamento/contratação/licitação;
- na área que realiza o credenciamento/licitação/contratação.

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
Assinatura do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante
Nome do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante:
(_____)
Nome/RG/CPF

ANEXO VII
DECLARAÇÃO PARA OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO SUJEITO A COMPROVAÇÃO

EMPRESA:

CNPJ:

ENDEREÇO COMPLETO:

Telefone / fax / e-mail

CREDENCIAMENTO nº 5741/7066-2013

COMPROVAÇÃO DA QUANTIDADE DE SERVIÇOS EXECUTADOS

Item (s) de Interesse	Volume que o interessado entende estar comprovado pelos atestados apresentados	Volume Comprovado[1]
TOTAL		

1 - Documentação Comprobatória do Volume

[1] Coluna para preenchimento exclusivo da CAIXA no momento da avaliação. Isto posto, deve permanecer em branco.

1.1 Um ou mais atestados emitidos por instituição financeira do tipo Banco Comercial, Banco Múltiplo com Carteira Comercial ou Caixa Econômica, bem como instituição securitizadora, em papel timbrado da pessoa jurídica, comprovando a prestação de serviços de cobrança administrativa, discriminando quantidades por segmento (comercial e/ou habitacional) e período, contendo:

I. Nome e CNPJ da empresa emitente;
II. Nome e CNPJ da empresa cobradora;
III. Descrição dos serviços prestados, incluindo:
    a. Número médio mensal de contratos em cobrança.
IV. Nome, cargo e telefone do signatário.

1.2 Para fins de compatibilidade será(ão) considerado(s) o(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) que comprove(m) a execução de serviço de cobrança administrativa em carteira comercial ou imobiliária, a depender do segmento pretendido, com no mínimo 50% (cinquenta por cento) do volume previsto para o item (Tabela de Referências – Anexo VIII), concomitantemente no período de 12 (doze) meses.

1.2.1 Caso a empresa faça opção por se credenciar em mais de 1 (um) item, os atestados devem comprovar a execução dos referidos serviços em 50% (cinquenta por cento) do volume previsto para todos os itens escolhidos (somados), dentro de cada segmento.

1.2.2 Para aferição do volume, não serão consideradas a quantidade de contatos efetuados e sim a quantidade de contratos/operações/clientes cobrados.

Local e data

Assinatura do Representante Legal da Empresa Licitante
Nome/RG
Cargo/Função

(rubricar todas as páginas)

Anexo VIII - Tabela de Referências

1. Volume Estimado da Carteira - 12 meses

Região	UF	ITEM	Volume da Carteira disponibilizada para cobrança para uma Empresa durante 12 meses
			QUANTIDADE POR EMPRESA
1	Acre, Amapá, Amazonas, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Pará, Roraima, Rondônia e Tocantins	ITEM I	256.266
		ITEM II	62.986
2	Minas Gerais	ITEM III	323.852
		ITEM IV	71.002
3	Paraná e Santa Catarina	ITEM V	252.443
		ITEM VI	72.010
4	Ceará, Rio Grande do Norte, Maranhão e Piauí	ITEM VII	206.374
		ITEM VIII	43.546
5	Rio Grande do Sul	ITEM IX	228.475
		ITEM X	43.402
6	Pernambuco, Paraíba, Alagoas, Bahia e Sergipe	ITEM XI	347.900
		ITEM XII	66.926
7	Rio de Janeiro e Espírito Santo	ITEM XIII	229.403
		ITEM XIV	49.430
8	São Paulo	ITEM XV	585.054
		ITEM XVI	110.567

Posição dos dados: Imobiliário – Jan/14 e Comercial – Nov/13

ANEXO IX
DETALHAMENTO DAS REGIÕES DE ABRANGÊNCIA

ITEM – REGIÃO/SEGMENTO	UF
I – Região 1 - COMERCIAL	Pará, Amapá, Distrito Federal, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Amazonas, Roraima, Rondônia, Acre e Goiás.
II - Região 1 – IMOBILIÁRIO	Pará, Amapá, Distrito Federal, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Amazonas, Roraima, Rondônia, Acre e Goiás.
III – Região 2 - COMERCIAL	Minas Gerais
IV – Região 2 – IMOBILIÁRIO	Minas Gerais
V - Região 3 – COMERCIAL	Paraná e Santa Catarina
VI - Região 3 – IMOBILIÁRIO	Paraná e Santa Catarina
VII - Região 4 – COMERCIAL	Ceará, Rio Grande do Norte, Maranhão e Piauí
VIII - Região 4– IMOBILIÁRIO	Ceará, Rio Grande do Norte, Maranhão e Piauí
IX - Região 5 – COMERCIAL	Rio Grande do Sul
X - Região 5 – IMOBILIÁRIO	Rio Grande do Sul
XI - Região 6– COMERCIAL	Pernambuco, Paraíba, Alagoas, Bahia e Sergipe
XII - Região 6 - IMOBILIÁRIO	Pernambuco, Paraíba, Alagoas, Bahia e Sergipe
XIII – Região 7 – COMERCIAL	Rio de Janeiro e Espírito Santo
XIV – Região 7 – IMOBILIÁRIO	Rio de Janeiro e Espírito Santo
XV - Região 8 – COMERCIAL	São Paulo
XVI - Região 8 – IMOBILIÁRIO	São Paulo

ANEXO X
GLOSSÁRIO

Automation	Automação
Chipset	Conjunto de Circuitos Integrados
Contrato Renegociado	Contrato disponibilizado para cobrança que, por meio das diversas etapas de cobrança, foi regularizado por refinanciamento ou incorporação à dívida dos encargos vencidos
Data Center	Centro de processamento de dados
Downtime	Tempo de Indisponibilidade
Lote	Agrupamento dos contratos disponibilizados para uma empresa, em um determinado mês de referência.
Lote Fechado	Lote de contratos que completaram dois meses de permanência na empresa de cobrança.
Lote Parcial	Lote de contratos que completaram um mês de permanência na empresa de cobrança.
Restore	Recuperação/restauração de Dados/Voz
RFP (Request For Proposal)	Solicitação de Proposta
Router	Roteador
Storages	Armazenadores de Dados
Switch	Comutador
TMA	Tempo Médio de Atendimento
Tracking	Trilha de dados/monitoramento
Vigência do Lote	Período em que os contratos do lote permanecem na empresa de cobrança.

ANEXO XI

TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL

[RAZÃO SOCIAL/NOME], inscrito(a) no CPF/CNPJ/MF nº _____, por meio do seu representante devidamente constituído, _____, doravante denominado interessado para fins do disposto no item 3.6 do Edital de Credenciamento n.º 5741/7066-2013,

- Consciente de que a sociedade civil brasileira espera dos agentes econômicos a declaração de adesão a princípios, atitudes e procedimentos que possam mudar a vida política do País, assim como anseia pela efetiva prática de tais princípios;

- Desejosa de oferecer à nação uma resposta à altura das suas expectativas;

- Determinada a propagar boas práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos;

- Ciente de que a erradicação das práticas ilegais, imorais e antiéticas depende de um esforço dos agentes econômicos socialmente responsáveis para envolver em tais iniciativas um número cada vez maior de empresas e organizações civis;

Sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro e art. 90 da Lei 8.666/93, se compromete a:

1. Adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a CAIXA;

2. Proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário CAIXA, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;

3. Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários CAIXA;

4. Evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;

5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não do referido credenciamento;

6. Apoiar e colaborar com a CAIXA em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;

E, ainda, declara que:

7. Este signatário ou empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores sócios-ambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;

8. Está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

_____, __ de _____ de _____

[Nome e assinatura do representante legal],
Com identificação completa]

ANEXO XII

DECLARAÇÃO – VEDAÇÃO AO NEPOTISMO

A Proponente DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. O signatário pessoa física, ou, no caso de empresa seu(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es), não é(são) empregado(s) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante do credenciamento;
- empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza o credenciamento;
- autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

2. Não tem e que não contratará prestadores para a execução de serviço objeto deste credenciamento com vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com empregado(s) CAIXA que exerça(m) cargo em comissão ou função de confiança:

- em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato ou sobre o serviço objeto do presente credenciamento;
- na área demandante do credenciamento;
- na área que realiza o credenciamento.

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
[Nome e assinatura do representante legal],
Com identificação completa]

ANEXO XIII

COMPROMISSO DA REGULARIDADE DE INFRAESTRUTURA

A Proponente DECLARA, sob as penas da Lei, que possuirá, em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato, infraestrutura mínima para a execução dos serviços objetos do presente Credenciamento:

a) Escritório ou sede para a prestação de serviços objeto deste credenciamento em qualquer município em âmbito nacional;

b) Equipamento que comporte a gravação, em meio magnético, e guarda por no mínimo 5 anos, de todos os contatos telefônicos efetuados pela CONTRATADA com os clientes, com capacidade para fornecimento desses dados à CAIXA, sempre que solicitado, no prazo de 02 (dois) dias úteis;

c) Servidor e infraestrutura em geral, nos termos do item 5 do Termo de Referência (Anexos I e II do Edital de Credenciamento);

d) Conexão com a Rede CAIXA nos termos do item 2.3.9.1.1 do Termo de Referência (Anexos I e II do Edital de Credenciamento);

Localidade, _____ de _____ de ____

.....
[Nome e assinatura do representante legal],
Com identificação completa]

ANEXO XIV

REQUERIMENTO PARA ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

Conforme permissão contida no item 4.1.1 do Edital de Credenciamento __/___, a _____, CNPJ _____, por intermédio de seu representante legal infra-assinado, requer à Comissão Permanente de Licitação que receba o(s) seguinte documento(s):

_____

O(s) documento(s) em questão é(são) destinado(s) à habilitação do Credenciamento supracitado, cujo resultado do julgamento da publicação ocorreu em __/__ / ____.

Requer ainda a proponente signatária que os documentos que atenderam às exigências editalícias no momento em que foram apresentados, sejam considerados, juntamente com o(s) documento(s) anexado(s) ao presente requerimento, com o fim de credenciar a Requerente para o procedimento em questão.

Nestes Termos, Espera Deferimento.

_____, __ de _____ de _____ .

_____

Nome e assinatura do Representante Legal da Empresa

BANCO DO BRASIL

Diretoria de Reestruturação de Ativos Operacionais – 2019/034
Brasília (DF), 26 de Junho de 2019

#confidencial

Ao
Banco Central do Brasil
DESUP- Departamento de Supervisão Bancária
GBSIM – Gerência de Supervisão de Bancos Sistemicamente Importantes
GTSP1 - Gerência Técnica 1 em São Paulo
COSUP-02- Coordenação de Supervisão 2
Avenida Paulista, 1.804 – 01310-922
São Paulo (SP)

Ao Sr. Auditor Enzo Petrarca,

Ofício 034-2019 - CE – Desup/GTSP1/Cosup 02-2019/032 - Informações Senado - Crédito- Informações ao Senado - Reportando-nos à demanda em epígrafe, solicitada em 11/06/2019, informamos conforme abaixo:

1- Quais são as informações de prevenção para inadimplência atualmente e dos últimos 10 anos?

A prevenção da inadimplência inicia-se na análise de risco e limite de crédito do cliente e no estudo das propostas de operações haja vista que os modelos preditivos utilizados na análise de risco e limite de crédito são constantemente alimentados com dados que permitam o acompanhamento da inadimplência ocorrida e sua prevenção.

Tal situação de prevenção ocorre desde o início da atividade de análise de risco de crédito e vem sendo fruto de aprimoramentos constantes, com evolução gradual dos modelos de análise por meio da obtenção de novas informações e aplicação de técnicas de análise preditiva mais adequadas a cada nicho de clientes.

Assim, os resultados de inadimplência são utilizados na retroalimentação do processo, resultando em modelos cada vez mais acurados.

Também, no lançamento de novos produtos ocorre a análise de sua viabilidade, contemplando todos os riscos envolvidos, notadamente o risco de crédito.

Uma vez deferido o crédito, existe a determinação de que as operações sejam acompanhadas de perto pelos respectivos gerentes, de forma a que exista uma condução adequada e preventiva com vistas a se evitar inadimplementos. Uma vez detectados sinais de atraso no crédito são oferecidas soluções, conforme o caso, visando readequar o crédito à capacidade de pagamento do cliente.

Para viabilizar o atingimento dos objetivos na atuação da rede de atendimento são disponibilizadas diversas opções para a capacitação dos funcionários.

Mod. 0.03.007-4 - SISBB 99176
Novembro/2016 - Grafi Rio

MISTO
Papel
FSC FSC® C114317

2- Quais são as formas de contenção de inadimplência atualmente e nos últimos 10 anos?

Dentro do processo de contenção da inadimplência, existe no Banco um acompanhamento diário da carteira de crédito e monitoramento dos índices de inadimplência, nas diversas visões requeridas (gestores de rede, gestores de clientes, gestores de produto, superintendências, agências, etc.), monitoramento esse que se dá nos diversos escalões do Banco.

Esse controle e monitoramento ocorre a partir de ferramentas automatizadas de análise da evolução da inadimplência nos diversos níveis, sendo acessadas a partir do gerente de relacionamento para o controle e análise das operações objeto de sua carteira de clientes. Esse mecanismo de controle vem sendo objeto de evolução ao longo dos anos, já presente anteriormente ao período solicitado, com aprimoramentos constantes em função da evolução tecnológica.

3- Como é realizada a forma de cobrança atualmente e nos últimos 10 anos?

O Banco do Brasil monitora os créditos com indícios de comprometimento de qualidade. O tratamento das operações em curso anormal é realizado em fases: condução, cobrança e regularização/recuperação.

I. A condução busca evitar a inadimplência de forma preventiva;
II. A cobrança tem como objetivo regularizar, no menor tempo possível, a operação inadimplente, o que reduz os custos de cobrança e provisão, além de manter o bom relacionamento com o cliente;
III.A regularização e recuperação têm como finalidade minimizar as perdas e regularizar e recuperar o maior montante possível.

Para as fases de cobrança e recuperação o Banco do Brasil utiliza modelos quantitativos próprios, que em conjunto com plataformas automatizadas de cobrança e regularização, monitoram e gerenciam o comportamento dos clientes que ficam ou que venham a ficar inadimplentes.

A partir da análise de informações são determinadas as ações, canais, política de renegociação e desconto, cessões de crédito, que sustentam o modelo de cobrança e regularização de crédito do BB.

O modelo conceitual que sustenta o processo baseia-se nas seguintes premissas:

I. Perfil do cliente: as ações são definidas em função do perfil do cliente, considerando aspectos como pilar de atendimento, nível de relacionamento, produtos consumidos, endividamento no BB, entre outros;
II. Canais de Atendimento: o processo de regularização e recuperação ocorre em diversos canais, de forma sequencial;
III.Ações Sequenciais: as ações de cobrança são pré-determinadas para cada perfil de cliente e aumentam de intensidade com o tempo decorrido;

Mod. 0.03.007-4 - SISBB 99176
Novembro/2016 - Grafi Rio

MISTO
Papel
FSC FSC® C114317

IV. Relações de Valor: abordagem diferenciada que respeita o nível de relacionamento de cada cliente com o BB;

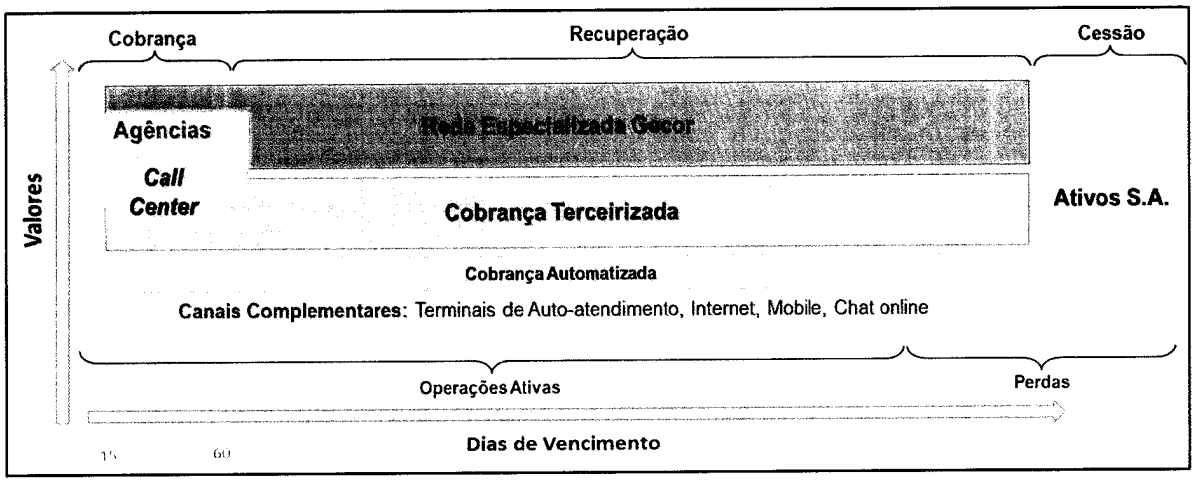
V. Sistemas de Informação: são utilizadas avançadas plataformas analíticas e operacionais que automatizam o processo de cobrança e melhoram a eficiência do negócio.

O desempenho histórico das ações de cobrança determina a probabilidade da regularização dos créditos em atraso. A principal vantagem do acompanhamento estatístico é a possibilidade de aperfeiçoar continuamente o processo, utilizando a retroalimentação das informações das estratégias mais acertadas no período.

A possibilidade de segmentar os clientes inadimplentes é um importante aspecto da estratégia de cobrança e regularização, da política de descontos e da cessão de créditos.

O Banco do Brasil utiliza a cessão de crédito como parte da estratégia de recuperação, com o objetivo de reduzir as perdas e os custos de gestão do portfólio inadimplido, por meio de transações com empresas de personalidade jurídica autônoma.

A utilização dos canais de cobrança, regularização e recuperação, de forma sequencial, guarda relação estreita com o sucesso na estratégia do BB, destacando que o Banco prioriza o recebimento de créditos em atraso no menor tempo possível, atuando inclusive preventivamente, de modo a evitar o agravamento de risco e o envio para perda, visando reduzir as perdas em relação à carteira de crédito. Para as operações contabilizadas em prejuízo, o BB possui estratégias específicas que vem demonstrando bons índices de êxito.



4- Como é realizada a forma de cobrança atualmente e nos últimos 20 anos?

No tocante à cobrança e recuperação de créditos, considerando os dez anos anteriores aos referenciados na resposta ao item "3" retro, destacamos que naquela época existia menor disponibilidade de canais de autoatendimento e maior dependência de modelos com necessidade de contato humano com os clientes devedores.

Mod 0 03 007-4 - SISBB 99176
Novembro/2016 - Grafi Rio

MISTO
Papel
FSC FSC® C114317

De forma geral, os conceitos e premissas pertinentes às etapas de condução, cobrança, regularização e recuperação permaneceram bastante similares nos últimos 20 anos, ocorrendo relevantes evoluções ao longo do tempo, até hoje, focadas nas ferramentas e canais de atuação, com foco na maior assertividade, melhor experiência do cliente, redução dos índices de inadimplência e elevação dos resultados finais.

Ao longo dos últimos anos, destacadamente nos últimos cinco, houve significativo crescimento da utilização de canais digitais, principalmente com foco na experiência de autoatendimento, concomitante ao maior e mais acurado uso de estratégias e ferramentas balizadas por *analytics* e *behaviors statistics*.

5- Se existe terceirização, qual foi o procedimento utilizado para contratação das empresas atuais e nos últimos 10 anos? Quais foram as empresas contratadas pelos Bancos nos últimos 10 anos? Enviar os contratos.

O Banco do Brasil utiliza como uma de suas estratégias e, consequentemente, um de seus canais de cobrança e recuperação, a terceirização dos serviços de cobrança extrajudicial de dívidas de varejo.

Todas as contratações de empresas para a prestação dos serviços em epígrafe foram efetuadas em consonância com as premissas e prerrogativas constantes nos dispositivos legais, regulamentações e normas pertinentes, com destaque para as Leis 8.666/1993 e 13.303/2016.

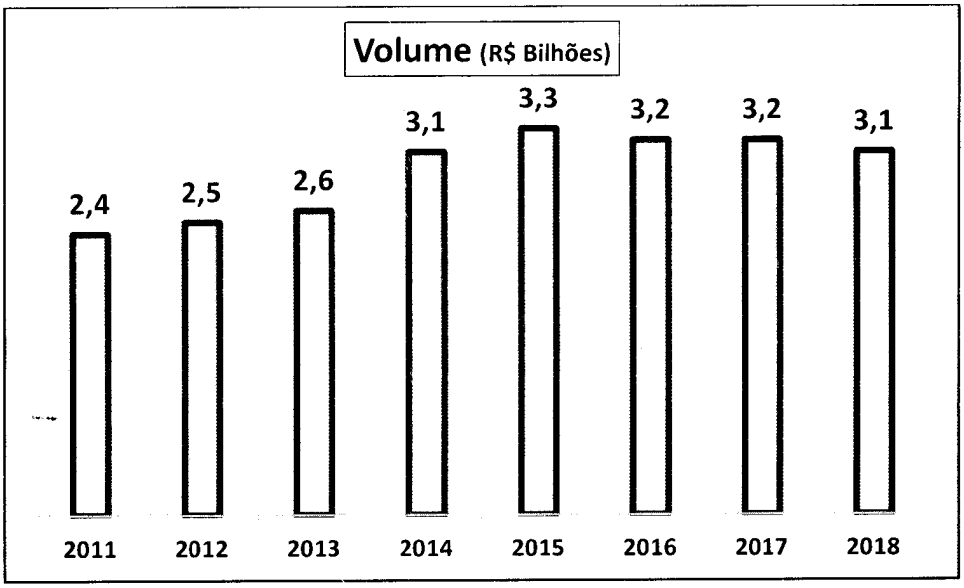
Considerando as várias contratações, aditamentos e prorrogações realizados, inclusive em períodos e processos diferentes, temos um grande número de empresas e, consequentemente, de contratos formalizados. Assim, visando responder a segunda parte da questão em epígrafe, listamos em anexo as empresas que foram contratadas nos últimos editais efetuados (2010) e nas últimas contratações realizadas (2018), bem como disponibilizamos os contratos atinentes às mesmas.

Mod 0.03.007-4 - SISBB 99176
Novembro/2016 - Grafi Rio

MISTO
Papel
FSC FSC® C114317

6- Qual foi o volume de recebimento das carteiras terceirizadas nos últimos 10 anos?

Considerando o volume de recebimentos, gerado a partir da efetiva recuperação de créditos inadimplidos, registrado sobre as operações cuja cobrança encontrava-se terceirizada, temos os dados que seguem (2011-2018).



7- Como funcionam as avaliações de risco do Banco do Brasil para concessão de crédito?

Avaliação do risco na concessão de crédito - Visão cliente e operação

O processo de concessão de crédito observa, em linhas gerais, as seguintes premissas:

a) manutenção de critérios claramente definidos para deliberação e assunção de exposição a risco de crédito que exceda o limite de concentração, em valor absoluto ou proporcional ao Patrimônio de Referência (PR), estabelecido na Declaração de Apetite e Tolerância a Riscos;

b) prévia análise da carteira de operações, composta inclusive por não clientes;

c) prévia análise de risco do cliente nos níveis correspondentes às suas respectivas probabilidades de descumprimento, as quais orientam as decisões sobre assunção de risco. Na análise de risco de cliente pertencente a grupo, considera-se a situação econômico-financeira e a performance dos negócios dos integrantes do grupo;

d) verificação de impedimentos e vedações;

Mod. 0.03.007-4 - SISBB 99176
Novembro/2016 - Grafi Rio

MISTO
Papel
FSC FSC® C114317

e) limite de crédito estabelecido vigente, com margem suficiente;

f) classificação de risco da operação; e

g) decisões de crédito de forma colegiada, exceto em casos de pequeno valor, autorizados pelo Conselho Diretor (CD).

O risco do cliente reflete a probabilidade de o tomador tornar-se inadimplente no período de até 12 meses após a análise do risco. Essa avaliação determina o volume de recursos que o Banco está disposto a se expor com relação ao tomador. O risco é calculado utilizando informações internas e externas, além do histórico de relacionamento com o cliente, conforme descrição a seguir:

a) informações cadastrais – análise de informações cadastrais obtidas em fontes internas e externas, inclusive informações restritivas;

b) informações comportamentais no BB – avaliação do endividamento, utilização de produtos de crédito, pontualidade no pagamento e dados de relacionamento com o Banco;

c) informações comportamentais no Sistema Financeiro Nacional (SFN) – análise do endividamento em outras instituições financeiras, da utilização de produtos na concorrência e da pontualidade de pagamento no SFN; e

d) metodologias personalizadas – avaliação de demonstrativos financeiros, das perspectivas do segmento do cliente e demais informações de mercado.

O risco do cliente é calculado tanto de forma massificada quanto de forma personalizada. Na massificada, o risco de crédito do cliente é calculado automaticamente pelo sistema do Banco, com resultados imediatos para a contratação da operação. As análises personalizadas são realizadas pelos técnicos do Banco do Brasil e por cálculos de sistemas corporativos. Cabe aos comitês responsáveis a aprovação do risco desses clientes.

A classificação de risco de crédito das operações é realizada mediante a aplicação de metodologias internas, que consideram as características dos clientes, das operações e garantias vinculadas, em conformidade com os critérios estabelecidos na Resolução CMN nº 2.682/99. A quantidade e a natureza das operações, a diversidade e a complexidade dos produto e serviços e o volume exposto ao risco de crédito exigem que a identificação e a mensuração do risco das operações de crédito no BB sejam realizadas de forma sistematizada.

Limites Individuais

No BB, o limite de crédito representa a exposição máxima ao risco de crédito que o Conglomerado admite assumir com o cliente, independentemente do prazo e finalidade do crédito, observada a Política Específica de Crédito, o percentual de impacto de cada operação na margem operacional e as demais condições estabelecidas no despacho do limite de crédito estabelecido para a sua utilização.

Para registrar o limite de crédito estabelecido para o cliente, é utilizado o sistema corporativo que tem por objetivo fornecer informações que permitam a análise de

Mod. 0.03.007-4 - SISBB 99176
Novembro/2016 - Grafi Rio

MISTO
Papel
FSC FSC® C114317

clientes, de carteira e de mercado e oferecer instrumentos que auxiliem o gerenciamento do crédito.

O controle de utilização e o consumo de limites de crédito individuais e a apuração da margem operacional para novas operações são realizados de forma automatizada e on-line, quando da consulta de limites e margens no sistema corporativo.

Periodicamente, são realizados monitoramentos da qualidade de informações relevantes utilizadas para análise de limite de crédito, da quantidade de análises massificadas de risco e limite de crédito realizadas, de ocorrências de limite de crédito, a fim de identificar as causas e a necessidade de atuação sobre elas, junto aos sistemas de contratação e condução de operações.

Declaramos que as informações constantes deste documento requisitadas ao Banco do Brasil S.A., estão protegidas pelos sigilos Comercial Empresarial (Lei 11.101/2005), Bancário (Lei Complementar 105/2001) e Fiscal (Lei 5.172/1966) cuja integridade e preservação ora transferimos para essa Autoridade.

Anexos: DVD com 357 arquivos.

Atenciosamente,

Diretoria de Reestruturação de Ativos Operacionais
Gerência de Estratégia, Informações e Gestão de Riscos
Gerência de Apoio à Gestão de Riscos e Retroalimentação

Ronaldo Simon Ferreira	**Júlio César Ferreira de Lima**	**Marco Aurélio de Queiroz Campos**
Diretor	**Gerente Executivo**	**Gerente Executivo**

Mod. 0.03.007-4 - SISBB 99176
Novembro/2016 - Grafi Rio

MISTO
Papel
FSC FSC® C114317

Diretoria de Reestruturação de Ativos Operacionais – 2019/034
Brasília (DF), 26 de Agosto de 2019

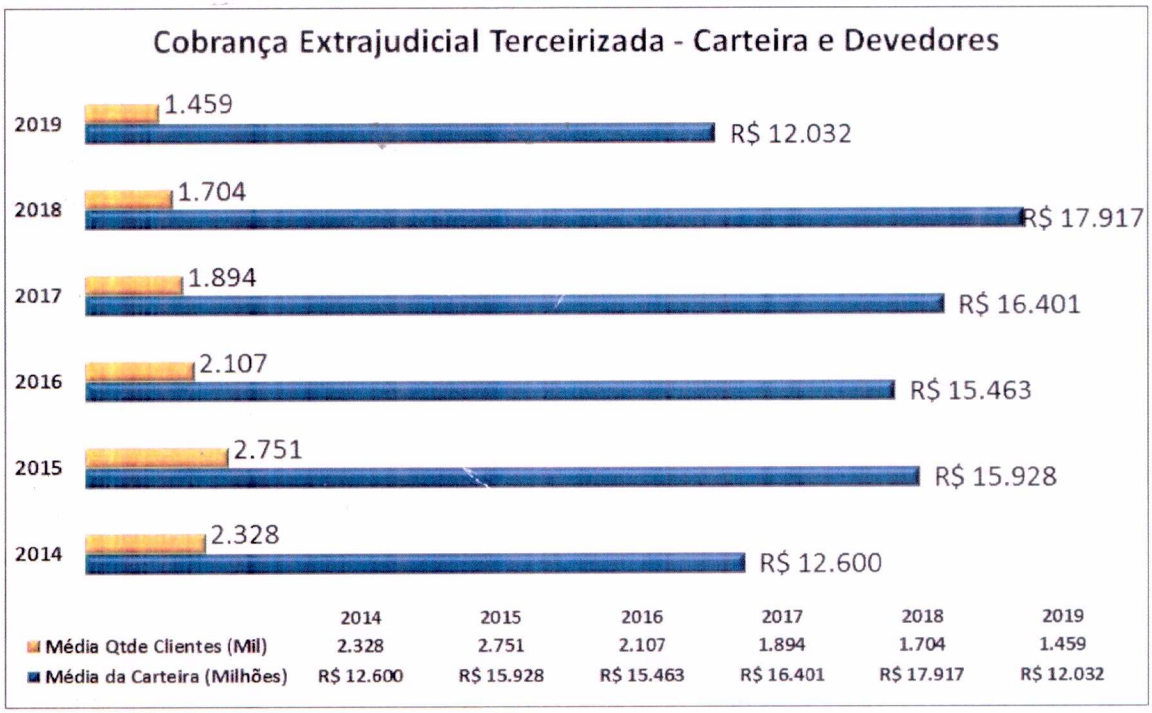
#confidencial

Ao
Banco Central do Brasil
DESUP- Departamento de Supervisão Bancária
GBSIM – Gerência de Supervisão de Bancos Sistemicamente Importantes
GTSP1 - Gerência Técnica 1 em São Paulo
COSUP-02- Coordenação de Supervisão 2
Avenida Paulista, 1.804 – 01310-922 - São Paulo (SP)

Ao Sr. Supervisor de Fiscalização Enzo Petrarca,

Ofício 034-2019 - CE – Desup/GTSP1/Cosup 02-2019/032 - Informações Senado - Crédito-Informações ao Senado - Reportando-nos à demanda em epígrafe, informamos a resposta especificamente do item "6", conforme detalhamento que segue:

6 - Qual é o volume de carteira e de devedores com empresas terceirizadas atualmente e nos últimos anos?
R: De forma sintética, a volumetria da carteira foi calculada considerando a consolidação mensal da Média de Saldos Diários (MSD), pontuando que em 2019 tal média contemplou os meses de Janeiro/19 a Junho/19. O quantitativo de clientes foi balizado pelo número de devedores registrados no primeiro dia dos meses finais de cada um dos semestres (em 2019 reporta-se a Junho/19).



Atenciosamente,

Diretoria de Reestruturação de Ativos Operacionais
Gerência de Estratégia, Informações e Gestão de Riscos
Gerência de Apoio à Gestão de Riscos e Retroalimentação

Marco Aurélio de Queiroz
Gerente Executivo

Leonardo Carrijo Volnei
Gerente de Soluções

Mod. 0.03.007-4 - SISBB 99176
Novembro/2016 - Grafi Rio

MISTO Papel FSC FSC® C114317