

**BANCO DE DESENVOLVIMENTO DO ESPÍRITO SANTO S.A**  
**BANDES**

**SÍNTESE DO OBJETO E PROCEDIMENTOS**

**Edital de Credenciamento:** 2019/001

**Processo Administrativo:** 015/2019

**Procedimento:** Inexigibilidade de Licitação - Credenciamento

**Objeto**

Credenciamento de empresas para prestação de serviços de cobrança extrajudicial, para atuação na cobrança de créditos, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

|           |                                     |
|-----------|-------------------------------------|
| ANEXO I   | Termo de Referência                 |
| ANEXO II  | Documentos Habilitatórios           |
| ANEXO III | Requerimento de Credenciamento      |
| ANEXO IV  | Declaração                          |
| ANEXO V   | Termo de Confidencialidade e Sigilo |
| ANEXO VI  | Minuta do Contrato                  |

**Início de Recebimento da Documentação**

**Data:** 15/10/2019

**Horário:** 09h

**Limite de Recebimento da Documentação**

**Data:** 15/11/2019

**Horário:** 18h

**Local de Recebimento de Documentação**

Protocolo Geral do Bandes

Avenida Princesa Isabel, 54, Térreo.

Centro, Vitória/ES.

Das 9h às 18h.

**Consulta ao Edital e Divulgação de Informações**

O edital, avisos, eventuais alterações, decisões e versões digitalizadas de documentos produzidos ficarão disponíveis no site [www.bandes.com.br](http://www.bandes.com.br).

## SUMÁRIO

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.  | DISPOSIÇÕES PRELIMINARES                          | 3  |
| 2.  | DO OBJETO   | 4  |
| 3.  | DAS DISPOSIÇÕES GERAIS                            | 4  |
| 4.  | DO SUPORTE LEGAL                                  | 4  |
| 5.  | DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES                 | 5  |
| 6.  | DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO                     | 5  |
| 7.  | DAS PRERROGATIVAS DA COMISSÃO DE CREDENCIAMENTO   | 7  |
| 8.  | DA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS PARA CREDENCIAMENTO | 7  |
| 9.  | DA ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO    | 8  |
| 10. | DOS RECURSOS                                      | 9  |
| 11. | DA HOMOLOGAÇÃO                                    | 9  |
| 12. | DO DESCREDENCIAMENTO                              | 9  |
| 13. | DA CONTRATAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS        | 9  |
| 14. | DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS                       | 10 |
| 15. | DA CONDUTA ÉTICA DO PARTICIPANTE E DO BANDES      | 11 |
| 16. | DAS DISPOSIÇÕES FINAIS                            | 11 |
|     | ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA                     | 13 |
|     | ANEXO II – DOCUMENTOS HABILITATÓRIOS              | 30 |
|     | ANEXO III – PEDIDO DE CREDENCIAMENTO              | 33 |
|     | ANEXO IV – DECLARAÇÃO                             | 34 |
|     | ANEXO V – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO     | 35 |
|     | ANEXO VI – MINUTA DO CONTRATO                     | 39 |

## CREDENCIAMENTO Nº 2019/001

### EDITAL

O **BANCO DE DESENVOLVIMENTO DO ESPÍRITO SANTO S/A**, instituição financeira constituída sob a forma jurídica de sociedade anônima de economia mista, com sede na Av. Princesa Isabel, 54, Centro – Vitória/ES, a seguir denominado simplesmente **BANDES**, por intermédio da Gerência de Recursos Humanos e Serviços Administrativos, torna público que se encontra aberto, procedimento administrativo para **CREDENCIAMENTO** de pessoas jurídicas para prestação de serviços de cobrança extrajudicial de créditos inadimplentes, nas carteiras geridas pelo BANDES, em todo o território nacional, segundo demais especificações contidas neste instrumento, cuja documentação deverá ser protocolada no Protocolo Geral do BANDES, na Av. Princesa Isabel, 54, Centro, Vitória, ES, no prazo especificado no preâmbulo deste Edital.

O presente credenciamento está embasado no disposto no Regulamento de Licitações e Contratos do Bandes, na Lei nº. 13.303/16, na Lei Estadual nº 9.090/08, nos normativos internos do BANDES e do Banco Central, bem como nas normas, procedimentos internos e cláusulas deste Edital e de seus anexos, que o integram para todos os efeitos.

#### 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. Os trabalhos serão conduzidos por Comissão de Credenciamento, devidamente designada por Portaria.
- 1.2. As empresas interessadas em participar do Credenciamento deverão retirar o Edital no site [www.bandes.com.br](http://www.bandes.com.br), ficando obrigadas a acompanhar as publicações referentes a esse processo neste endereço eletrônico, como também no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo, tendo em vista a possibilidade de alterações e avisos sobre o procedimento.
- 1.3. INÍCIO DE RECEBIMENTO DA DOCUMENTAÇÃO:  
Data: 15/10/2019  
Horário: 9h
- 1.4. LIMITE DE RECEBIMENTO DA DOCUMENTAÇÃO:  
Data: 15/11/2019  
Horário: 18h
- 1.5. As dúvidas, pedidos de esclarecimentos e impugnações acerca do presente Edital deverão ser encaminhadas à Comissão de Credenciamento, por meio do e-mail: [cpl@bandes.com.br](mailto:cpl@bandes.com.br), até o dia 08/11/2019, às 18h.
- 1.6. Na contagem de todos os prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 1.7. Todas as referências de tempo no Edital e no Aviso observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília - DF.
- 1.8. A vigência deste Edital será de 30 dias, contados a partir da data de sua publicação no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo e site do BANDES na internet.
  - 1.8.1. A qualquer tempo, independente de aviso prévio, o presente Credenciamento poderá ser revogado ou anulado, mediante registro no processo das justificativas que fundamentaram a decisão.

## **2. DO OBJETO**

- 2.1. O presente credenciamento tem por objeto a contratação de empresas para prestação de serviços de cobrança extrajudicial de créditos inadimplentes, nas carteiras geridas pelo BANDES, em todo o território nacional, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas neste instrumento e seus anexos.
- 2.2. As empresas consideradas aptas ao credenciamento comporão cadastro específico e serão contratadas na forma da Minuta de Contrato (Anexo VI), para prestarem os serviços objeto do presente Edital.
- 2.3. As especificações e detalhamentos do objeto estão contidos no Anexo I (Termo de Referência) deste Edital.

## **3. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 3.1. O prazo para os interessados apresentarem seus documentos para credenciamento está definido nos itens 1.3 e 1.4 deste Edital.
- 3.2. Os serviços serão executados em regime de Contratação por Preço Unitário.
- 3.3. O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, admitidas prorrogações nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do BANDES.
- 3.4. Integram o presente Edital:
  - a. Anexo I – Termo de Referência;
  - b. Anexo II – Documentos Habilitatórios
  - c. Anexo III – Requerimento de Credenciamento
  - d. Anexo IV – Declaração
  - e. Anexo V – Termo de Confidencialidade e Sigilo
  - f. Anexo VI – Minuta do Contrato
- 3.5. As despesas com a execução do objeto contratado provêm de recursos próprios da BANDES.

## **4. DO SUPORTE LEGAL**

- 4.1. A legislação que regula este Credenciamento e os documentos que a instruem são os seguintes:
  - a. Lei Federal nº 13.303, de 30/06/2016;
  - b. Regulamento de Licitações e Contratos do BANDES, disponível em [www.bandes.com.br](http://www.bandes.com.br);
  - c. Código de Ética do BANDES, disponível em [www.bandes.com.br](http://www.bandes.com.br);
  - d. Política de Transação com Partes Relacionadas do BANDES, disponível em [www.bandes.com.br](http://www.bandes.com.br);
  - e. Lei Estadual nº 9.090, de 23/12/2008;
  - f. Decreto Estadual nº 2.142-R, de 20/10/2008;
  - g. Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006 (Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte e alterações);
  - h. Lei Federal nº 12.846/2013, de 01/08/2013 (Lei Anticorrupção);
  - i. Lei Federal nº 8.078, de 11/09/1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

- j. Aviso de Credenciamento;
- k. Edital de Credenciamento;
- l. Minuta do Contrato;
- m. Anexos do Edital.

## **5. DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES**

- 5.1. As impugnações e pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados exclusivamente para o endereço eletrônico [cpl@bandes.com.br](mailto:cpl@bandes.com.br), devendo ser informados, no campo “assunto”, o nome CREDENCIAMENTO/Nº.
- 5.2. Até o 5º dia útil antes da data limite de entrega de documentação, estabelecida no item 1.4, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o instrumento convocatório ou solicitar esclarecimentos acerca deste Pregão.
- 5.3. Não serão conhecidas as impugnações e pedidos de esclarecimentos apresentados fora do prazo estipulado no item 5.2.
- 5.4. Caberá a Comissão de Credenciamento julgar e responder à impugnação ou dar as respostas aos pedidos de esclarecimentos em até 03 (três) dias úteis contados da interposição.
- 5.5. Caso se verifique a necessidade de um aprofundamento maior de questão levantada pelo questionamento, impugnação ou a necessidade de alteração no instrumento convocatório, a Comissão de Credenciamento providenciará, em prazo hábil, o adiamento ou a suspensão do Credenciamento.
- 5.6. Na hipótese de a Comissão de Credenciamento não decidir a impugnação ou não responder o pedido de esclarecimentos até a data fixada para a entrega das propostas, o Credenciamento deverá ser adiado, convocando-se nova data para entrega da documentação com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.
- 5.7. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data limite para recebimento da documentação de credenciamento, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar o credenciamento.
- 5.8. Se a impugnação for julgada improcedente, a Comissão de Credenciamento deverá comunicar a decisão diretamente ao impugnante, dando seguimento ao credenciamento.
- 5.9. As respostas às impugnações e os esclarecimentos serão comunicadas a todos os interessados no sítio eletrônico do BANDES na internet, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, e passam a integrar o instrumento convocatório na condição de anexos.

## **6. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

- 6.1. Poderão participar deste Credenciamento os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto deste processo administrativo e que atenderem a todas as exigências contidas neste Edital e seus anexos.
- 6.2. Não poderá participar deste Credenciamento a pessoa jurídica:
  - I. Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social e seja conselheiro, diretor ou empregado do BANDES;
  - II. Que esteja cumprindo a pena de suspensão do direito de licitar e contratar aplicada pelo BANDES;

- III. Que tenha sido declarado impedido de licitar e contratar com os órgãos, entidades e ou empresas públicas integrantes da Administração Pública do Estado do Espírito Santo, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- IV. Que tenha sido declarado inidôneo pela União, por Estados ou pelo Distrito Federal;
- V. Que seja constituído por sócio de empresa que estiver suspenso, impedido ou declarado inidôneo, nos mesmos âmbitos dos incisos II, III e IV;
- VI. Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, nos mesmos âmbitos dos incisos II, III e IV;
- VII. Que seja constituído por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, nos mesmos âmbitos dos incisos II, III e IV, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- VIII. Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- IX. Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea, no mesmo âmbito do inciso IV;
- X. Colaborador ou diretor do BANDES;
- XI. Que tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
  - a. Diretor do BANDES;
  - b. Colaborador do BANDES cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;
  - c. Governador do Estado do Espírito Santo;
- XII. Empresa cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com o BANDES há menos de 06 (seis) meses.
- XIII. Empresas que estejam em falência, recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores ou insolvência, processo de dissolução ou liquidação. Nos casos de recuperação judicial, os interessados poderão participar do credenciamento, desde que apresente certidão emitida pela instância judicial certificando sua aptidão econômica e financeira para participar do presente procedimento.
- XIV. Esteja organizado sob a forma de consórcio.

6.3. Também não poderá se credenciar:

- a. A pessoa física ou jurídica que esteja inadimplente com compromissos decorrentes de financiamentos concedidos pelo BANDES, ou que tenha sido penalizada com rescisão de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços nos 02 (dois) anos anteriores à data prevista para a abertura do processo de credenciamento.
- b. A pessoa jurídica integrada por empregados do BANDES ou pessoa física empregada no BANDES, ou seus cônjuges/companheiros, ou ainda por membros da Diretoria, do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, bem como seus parentes consanguíneos ou afins até o terceiro grau.

6.4. O impedimento se estende até 06 (seis) meses após o desligamento formal com o BANDES.

- 6.5. O descumprimento de qualquer condição de participação acarretará a inabilitação do interessado.

## **7. DAS PRERROGATIVAS DA COMISSÃO DE CREDENCIAMENTO**

- 7.1. O processo será conduzido por Comissão de Credenciamento do BANDES, designado conforme Portaria anexa, que terá como atribuições aquelas semelhantes à Comissão de Licitação definidas no Regulamento de Licitações e Contratos do BANDES, no que couber.
- 7.2. Mediante despacho fundamentado e acessível a todos, a Comissão de Credenciamento, no interesse do BANDES, poderá relevar omissões puramente formais observadas nos documentos apresentados, bem como sanar erros ou falhas que não alterem sua substância e sua validade jurídica, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação, desde que não se contrarie a legislação vigente e não se comprometa a lisura do procedimento.
- 7.3. A Comissão de Credenciamento poderá, a seu exclusivo critério, para privilégio do interesse do BANDES e em qualquer fase do Credenciamento, promover diligência destinada a suprir, complementar ou esclarecer a instrução do processo, podendo ser consultados os respectivos emitentes de documentação bem como qualquer repositório de dados e informações válidos disponível, devendo os documentos produzidos serem juntados ao processo.
- 7.3.1. Por dados e informações válidos tenham-se aqueles cuja autenticidade possa ser verificada pela Comissão de Credenciamento.
- 7.3.2. Consideram-se autênticos os documentos apresentados em originais, cópias autenticadas em cartório e cópias autenticadas por comparação com os respectivos originais, inclusive mediante acesso ao pertinente sítio da internet e aos autos de outros processos do BANDES.
- 7.3.3. A indisponibilidade do respectivo sítio da internet, quando da aferição de validade das cópias de documentos digitais, não importará na imediata inabilitação do interessado, que ficará condicionada à comprovação específica.
- 7.4. A não manifestação do requerente quando convocado para tanto, em qualquer fase do Credenciamento, terá as seguintes implicações, conforme o caso:
- a. O não encaminhamento da documentação pertinente à habilitação implicará na inabilitação do interessado; e
  - b. A não manifestação da intenção do recurso, quando concedida a oportunidade para tanto, implicará na preclusão do direito de recorrer do interessado.

## **8. DA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS PARA CREDENCIAMENTO**

- 8.1. Todos os documentos necessários ao credenciamento deverão ser entregues até data e hora definida no item 1.4, no Protocolo Geral do Bandes, na Av. Princesa Isabel, 54, Térreo, Centro, Vitória, ES, endereçada à Comissão de Credenciamento, em envelope lacrado, constando no seu anverso o seguinte:

**Banco de Desenvolvimento do Espírito Santo S/A – BANDES**  
**Comissão de Credenciamento**  
**Credenciamento de empresas para prestação de serviços de cobrança extrajudicial de créditos**  
**Edital de Credenciamento – 2019/001**  
**Proponente: (nome da empresa)**

- 8.2. O envelope deverá conter, obrigatoriamente:



- 8.2.1. O pedido de credenciamento, na forma do Anexo III (Requerimento de Credenciamento), manifestando interesse na prestação de serviços de cobrança extrajudicial de acordo com os critérios e condições estabelecidos neste Edital;
- 8.2.2. Documentos habilitatórios, constantes do Anexo II;
- 8.2.3. Declaração, conforme Anexo IV;
- 8.3. Os documentos exigidos deverão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente, ou publicação em órgão da imprensa oficial.
- 8.4. Os documentos para credenciamento exigidos deverão ser apresentados, para facilitar sua conferência, na forma e ordenação estabelecida no item 8.2 deste edital, contendo numeração e rubrica do representante legal da empresa em todas as suas páginas.
- 8.5. Poderão ser apresentados documentos extraídos via internet (via original), cuja aceitação fica condicionada à verificação de sua autenticidade através do site do órgão que os expediu.
- 8.6. Os documentos exigidos deverão estar válidos e vigentes na data de entrega do requerimento de credenciamento.

## **9. DA ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO**

- 9.1. Após o encerrado do prazo de recebimento de documentação (item 1.4), a Comissão de Credenciamento terá o prazo de até 10 dias úteis para analisar os documentos de credenciamento.
- 9.2. O credenciamento a que se refere este edital será indeferido no caso de a participante ser julgada inapta, assim considerada aquela que NÃO atender às condições exigidas neste edital, ou não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou os apresentar com adulterações, falsificações, emendas ou rasuras, ou ainda, com seu prazo de validade vencido, observado o disposto no item 8 do presente instrumento.
- 9.3. O BANDES 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.
- 9.4. Da análise da documentação apresentada pelos interessados resultará:
  - 9.4.1. No deferimento do pedido de credenciamento da empresa de cobrança que cumprir todas as exigências e apresentar os documentos exigidos neste Edital;
  - 9.4.2. No indeferimento do pedido de credenciamento da empresa de cobrança que descumprir quaisquer exigências e/ou não apresentar qualquer um dos documentos exigidos ou os apresentar em desacordo com o aludido neste Edital.
- 9.5. O pedido de credenciamento que descumprir quaisquer exigências e/ou não apresentar qualquer um dos documentos exigidos ou os apresentar em desacordo com o aludido neste Edital, terá o prazo de 10 (dez) dias corridos para regularizar a documentação e submeter a uma nova análise do BANDES, independentemente do término do prazo final de recebimento dos pedidos de credenciamento.
- 9.6. O resultado da análise da documentação para fins de Credenciamento será comunicado à participante, via correio eletrônico indicado no Requerimento de Credenciamento (Anexo III).
- 9.7. Não havendo atendimento às exigências no prazo concedido, o pedido de credenciamento será arquivado.
- 9.8. A relação de empresas CREDENCIADAS será disponibilizada no site do BANDES, ([www.bandes.com.br](http://www.bandes.com.br)).



- 9.9. O credenciamento a que se refere este edital não importa necessariamente em contratação, nem a contratação em direito à prestação exclusiva dos serviços, mas sim, de acordo com as necessidades do BANDES.

## **10. DOS RECURSOS**

- 10.1. Do resultado publicado conforme item 9.8, caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, na forma prevista no art. 59 da Lei 13.303/2016, devendo ser interposto por escrito e entregue no Protocolo Geral do Banded, na Av. Princesa Isabel, 54, Térreo, Centro, Vitória, ES, ou encaminhado para o endereço eletrônico [cpl@bandes.com.br](mailto:cpl@bandes.com.br), com o título "RECURSO – Credenciamento 2019/001".
- 10.2. O recurso será dirigido a Comissão de Credenciamento, o qual apreciará sua admissibilidade, cabendo a esta reconsiderar ou não sua decisão no prazo de 05 (cinco) dias úteis e fazê-lo subir à Autoridade Competente, devidamente informado, devendo a decisão final ser proferida dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 10.3. Não serão conhecidos os recursos apresentados fora do prazo e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo INTERESSADO.
- 10.4. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 10.5. As decisões dos recursos serão divulgadas no site do BANDES ([www.bandes.com.br](http://www.bandes.com.br)) e comunicadas aos recorrentes, via correio eletrônico indicado no Requerimento de Credenciamento.

## **11. DA HOMOLOGAÇÃO**

- 11.1. Após a decisão dos recursos, a Comissão de Credenciamento encaminhará o resultado à Autoridade Competente para homologar o processo de credenciamento.
- 11.2. Homologado o credenciamento pela Autoridade Competente, os credenciados serão convocados para retirar o contrato no prazo e condições definidos no subitem 13.1 deste Edital.
- 11.3. A homologação do processo de credenciamento será divulgada no site [www.bandes.com.br](http://www.bandes.com.br).

## **12. DO DESCRENCIAMENTO**

- 12.1. Após a homologação do pedido de credenciamento, e ainda não efetivado o contrato de prestação de serviços, caso o Credenciado queira se descredenciar das condições previstas neste Edital, deverá encaminhar ao BANDES carta manifestando seu intuito, protocolando o respectivo documento no protocolo geral do Banco.
- 12.2. Estará sujeito ao descredenciamento aquele que sofrer sanções administrativas no curso do credenciamento ou do contrato dele decorrente.

## **13. DA CONTRATAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 13.1. Homologado o procedimento de credenciamento, os credenciados serão convocados para, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da convocação, assinarem o termo de contrato, observada minuta constante do Anexo V (Minuta do Contrato) deste Edital, sob pena de decadência do direito à contratação.

- 13.1.1. O prazo a que se refere o subitem anterior poderá ser prorrogado 01 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação fundamentada do Credenciado e a critério do BANDES.
- 13.1.2. Previamente à contratação, o BANDES realizará consulta "online" ao SICAF, para identificar possível proibição de contratar com o Poder Público e verificar a manutenção das condições de habilitação, cujo resultado será anexado aos autos do processo.
- 13.1.3. A convocação para assinar o termo de Contrato ocorrerá por e-mail ou correspondência postal com aviso de recebimento (AR).
- 13.2. A não assinatura do termo de contrato no prazo estipulado importará na perda do direito à contratação.
- 13.3. A recusa em assinar o contrato dentro do prazo previsto é considerada falta de natureza grave, ensejando ao credenciado a sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BANDES, conforme as disposições sobre sanções deste Edital e seus Anexos.
- 13.4. Poderá ser solicitado ao credenciado que atualize as certidões exigidas na habilitação, se o prazo de validade expirar durante o curso do processo de credenciamento.
- 13.5. As regras e condições contratuais estão integralmente previstas no Anexo V (Minuta de Contrato) deste Edital.
- 13.6. Após assinatura de contrato com todos os credenciados, a distribuição dos serviços se dará de acordo com o estabelecido no item 3 do Anexo I (Termo de Referência).

#### **14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 14.1. Ficará sujeito à sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BANDES, pelo prazo de até 02 (anos) anos, a empresa ou o profissional que:
  - I. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
  - II. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos do credenciamento;
  - III. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com o BANDES em virtude de atos ilícitos praticados;
  - IV. Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
  - V. Apresentar documentação falsa exigida para o credenciamento;
  - VI. Ensejar o retardamento da execução do objeto do credenciamento;
  - VII. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
  - VIII. Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei Federal nº 12.846/2013.
- 14.2. Somente será aplicada sanção mediante procedimento administrativo, na forma do Regulamento de Licitações e Contratos do BANDES, pelo qual será assegurado prazo de até 10 (dez) dias úteis para o exercício do contraditório e a ampla defesa.
- 14.3. A decisão será comunicada por escrito ao Credenciado, dela cabendo recurso, dirigido à Autoridade Competente que proferiu a decisão, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da notificação.

- 14.4. A aplicação da sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o BANDES por até 02 (dois) anos será registrada no cadastro de empresas inidôneas de que trata o Art. 23 da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 14.5. As decisões oriundas dos processos administrativos sancionatórios serão publicadas no site do BANDES na Internet.

## **15. DA CONDUTA ÉTICA DO PARTICIPANTE E DO BANDES**

- 15.1. O participante e o BANDES comprometem-se a manter a integridade nas relações público-privadas, agindo de boa-fé e de acordo com os princípios da moralidade administrativa e da impessoalidade, além de pautar sua conduta por preceitos éticos e, em especial, por sua responsabilidade socioambiental, conforme estabelecido no Código de Ética do BANDES.

## **16. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 16.1. A divulgação pelo BANDES, neste Edital, dos tipos de serviços, critérios de remuneração, distribuição dos serviços e prazos de execução, não caracteriza nenhuma expectativa de faturamento por parte das empresas, não cabendo ao BANDES o ressarcimento de eventuais prejuízos pelo não Credenciamento de empresas, ou pelo fato de o faturamento mensal da CONTRATADA não atingir os níveis por ela pretendidos.
- 16.2. O presente Credenciamento não importa necessariamente em contratação, podendo o BANDES revogá-lo ou anulá-lo, no todo ou em parte.
- 16.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e em seus Anexos observar-se-á o que segue:
- 16.3.1. Excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;
- 16.3.2. Os prazos somente serão iniciados e vencidos em dias de expediente no BANDES.
- 16.4. O INTERESSADO é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo.
- 16.4.1. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inveracidade das informações nele contidas implicará o imediato desclassificação do INTERESSADO, que o tiver apresentado com o cancelamento do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 16.5. Todas as condições deste Edital e seus respectivos anexos farão parte do Contrato, independentemente de transcrição.
- 16.6. A qualquer tempo, o Credenciamento poderá ser revogado ou anulado, nos limites fixados pela Lei nº 13.303/2016.
- 16.7. É facultada à Comissão de Credenciamento, em qualquer fase deste procedimento, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 16.8. Em qualquer fase, a Comissão de Credenciamento deverá promover a correção dos vícios sanáveis, isto é, falhas, complementação de insuficiências ou correções de caráter formal que possam ser sanados no curto prazo previsto no Edital e de forma simples, privilegiando o princípio da eficiência.
- 16.9. As informações e os atos praticados e pertinentes ao presente Credenciamento serão disponibilizados no site do BANDES, [www.bandes.com.br](http://www.bandes.com.br), garantindo ampla publicidade.

- 16.10. Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com este Edital ou o contrato de prestação de serviços vinculado a este Credenciamento, o interessado ou Credenciado deve se subordinar ao foro de Vitória/ES, com exclusão de qualquer outro foro, por mais privilegiado que possa ser.

Vitória, 11 de outubro de 2019.

**Comissão de Credenciamento / BANDES**

## ANEXO I

### CREDENCIAMENTO Nº 2019/001

#### ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

##### 1. OBJETO

- 1.1. O presente credenciamento tem por objeto a contratação de empresas para prestação de serviços de cobrança extrajudicial de créditos inadimplentes, nas carteiras geridas pelo BANDES, em todo o território nacional, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas neste instrumento e seus anexos.
- 1.2. As empresas consideradas aptas ao credenciamento comporão cadastro específico e serão contratadas na forma da Minuta de Contrato (Anexo VI), para prestarem os serviços objeto do presente Edital.
- 1.3. As especificações e detalhamentos do objeto estão contidos no Anexo I (Termo de Referência) deste Edital.

##### 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. O serviço de cobrança incidirá sobre operações inadimplentes previamente selecionadas, a critério do BANDES.
  - 2.1.1. A cobrança poderá ser realizada via telefone, correspondência, via eletrônica/digital, rede social, ou outra forma definida pela CONTRATADA, desde que previamente aprovada pelo BANDES;
  - 2.1.2. Será admitida a utilização de ferramentas como *chatbots* ou plataformas semelhantes, desde que previamente aprovada pelo BANDES.
- 2.2. Os contatos com os clientes deverão ser realizados no período compreendido entre 8h e 18h. Contatos com clientes fora desse horário somente mediante solicitação ou autorização do cliente.
- 2.3. É vedado qualquer contato aos domingos e feriados.
- 2.4. Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a subcontratação de pessoal, associação com outrem, assim como a cessão ou transferência total ou parcial da cobrança.
- 2.5. Os serviços prestados pela CONTRATADA ao BANDES incluem ações, em todo território nacional, referentes:
  - 2.5.1. À localização do cliente;
  - 2.5.2. Ao contato telefônico e/ou troca de mensagens, via SMS, e-mail, URA (Unidade de Resposta Audível) ou outro meio digital;
  - 2.5.3. Ao envio de correspondência convencional ou eletrônica/digital;
  - 2.5.4. À cobrança da dívida e fechamento de acordos;
  - 2.5.5. Ao envio, em meio físico ou eletrônico, de boleto bancário e carta aceite;
  - 2.5.6. Ao acompanhamento dos acordos pactuados.
- 2.6. Todas as operações de um mesmo grupo econômico que estiverem selecionadas para cobrança terceirizada ficarão sob os cuidados de uma mesma CONTRATADA.
- 2.7. As informações operacionais porventura necessárias à execução dos serviços serão disponibilizadas durante o processo de cobrança, conforme consta do item 5.1.4.

- 2.8. Depois de efetuada a negociação do valor inadimplido, deverá a CONTRATADA formalizar a negociação preferencialmente via termo de aceite, devendo encaminhá-la ao cliente, juntamente com o boleto de entrada, amortização ou liquidação.
- 2.8.1. Alternativamente, comprovando a quitação do boleto de sinal, poderá a CONTRATADA enviar ao cliente os demais boletos, conforme acordo formalizado;
- 2.9. Não sendo possível a formalização do acordo, deverá a CONTRATADA encaminhar o cliente ao BANDES a fim de que seja possível a continuidade da negociação.
- 2.10. A CONTRATADA deverá emitir boleto de cobrança com remessa ao cliente, quando ele solicitar, sempre via sistema disponibilizado pelo BANDES.
- 2.10.1. Qualquer outra forma de pagamento dependerá de prévia e expressa autorização pelo BANDES.
- 2.11. A CONTRATADA se obriga, desde já, a negociar os créditos do BANDES somente em condições previamente autorizadas por este, seja para recebimento à vista ou parcelado, considerando neste caso, em parcelas com vencimento, no máximo até o final do ano subsequente ao da negociação.
- 2.12. Nas renegociações conduzidas pelas CONTRATADAS o parcelamento do pagamento será de, no máximo, até o final do ano seguinte ao do fechamento do acordo, sem que haja a necessidade de emissão de aditivo (acordo administrativo);
- 2.13. Caso ocorra negociação de operações não permitidas ou por valor inferior ao mínimo permitido pelo BANDES, a CONTRATADA será responsável pelo pagamento da diferença verificada entre o valor negociado e o mínimo estabelecido para a referida operação.
- 2.14. Os procedimentos referentes à operacionalização das cobranças pela CONTRATADA seguirão ainda as seguintes condições:
- 2.14.1. A CONTRATADA disporá do prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, podendo ser alterado a critério do BANDES, a contar da data do recebimento de cada Carteira a ser cobrada, para iniciar o processo de cobrança do contrato/cliente de que cuida este instrumento.
- 2.14.2. A devolução de operações não poderá ser feita por iniciativa da CONTRATADA, salvo em casos devidamente justificados e autorizados pelo BANDES.
- 2.14.3. A reclamação sobre a inexecução ou deficiente execução dos serviços contratados deverá ser formalizada à CONTRATADA pelo BANDES.
- 2.14.4. Em nenhuma hipótese será permitido o recebimento de valores diretamente pela CONTRATADA, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo de reparações e indenizações por perdas e danos.
- 2.14.5. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao BANDES a existência de impedimento e/ou conflito de interesse de ordem ética ou legal para a cobrança das dívidas que lhes tenham sido encaminhadas, devolvendo-as imediatamente, após a identificação do fato e comunicação ao BANDES.
- 2.14.6. Nas ligações telefônicas e demais contatos com o cliente, a CONTRATADA deverá sempre se identificar com o nome da empresa CONTRATADA que consta no contrato formalizado com o BANDES.
- 2.14.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar informações referentes ao processo negocial com o cliente, por meio de gravações de áudio em formato mp3 disponibilizado em link seguro, ou documentos dos diálogos com os clientes, ao BANDES, quando solicitado por este, em um prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, tendo em vista a necessidade de verificar a procedência de possíveis reclamações junto à Ouvidoria e órgãos de proteção ao consumidor, bem como, servir como instrumento para futuras

auditorias promovidas pelo BANDES, mantendo disponível pelo prazo legal, garantindo no mínimo 12 meses após a quitação do acordo.

### 3. DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 3.1. Do sorteio e distribuição

3.1.1. Será considerado como valor de cobrança do cliente, a soma do saldo devedor de todos os contratos inadimplentes daquele cliente no momento do sorteio.

3.1.2. O sorteio será realizado eletronicamente através de sistema informatizado do BANDES visando a homogeneidade na distribuição de valores de cobrança.

3.1.2.1. A homogeneidade poderá não existir quando nos lotes a serem distribuídos houver grupo econômico, que deverá ser distribuído a uma única CONTRATADA, independente do saldo do(s) contrato(s).

3.1.3. O sorteio será realizado pelo BANDES, e seguirá as seguintes regras:

3.1.3.1. O BANDES definirá quais contratos serão inseridos para sorteio;

3.1.3.2. O sistema informatizado do BANDES fará o agrupamento de contratos inadimplentes por grupo econômico, e escolherá um desses agrupamentos, aleatoriamente, para ser direcionado a uma das CONTRATADAS.

3.1.3.3. O direcionamento de um agrupamento a uma das CONTRATADAS ocorrerá da seguinte maneira:

3.1.3.3.1. O sistema verificará a CONTRATADA com menor valor de cobrança total distribuído;

3.1.3.3.2. Caso haja apenas uma CONTRATADA, esta será selecionada para receber o agrupamento;

3.1.3.3.3. Caso haja mais de uma CONTRATADA, o sistema fará um sorteio entre elas para selecionar uma para receber o agrupamento;

3.1.3.3.4. O sistema repete essa regra até que todos os agrupamentos tenham sido direcionados para as CONTRATADAS.

#### 3.2. Do encaminhamento dos serviços / Do início dos serviços

3.2.1. As datas de encaminhamento, para a CONTRATADA, dos clientes e contratos ficarão a critério do BANDES, observada a conveniência e oportunidade, nada podendo a CONTRATADA reclamar nesse sentido.

3.2.2. O BANDES disponibilizará para a CONTRATADA arquivos digitais (xls ouxlsx) com as informações referentes aos contratos inadimplentes, para que a CONTRATADA inicie as atividades de cobrança.

3.2.3. Serão disponibilizados para a CONTRATADA, diariamente, arquivos com valores atualizados.

3.2.4. Para ter acesso ao sistema do BANDES e aos arquivos diários, a CONTRATADA e a equipe alocada para desenvolver os trabalhos constantes deste edital, se houver, deverão formalizar o termo de aceite à política de segurança cibernética do BANDES.

#### 3.3. Dos arquivos digitais



3.3.1. Serão utilizados arquivos digitais com as informações de cada cliente/contrato, segregado por empresa CONTRATADA. As informações destes arquivos estão descritas no item 6.1.4 deste documento.

3.4. Da suspensão do envio de serviços

3.4.1. O envio de novos contratos inadimplentes será interrompido para uma CONTRATADA caso seja identificada qualquer irregularidade documental durante a vigência contratual, perdurando a suspensão até que a irregularidade seja sanada.

3.4.2. O BANDES notificará a CONTRATADA da existência da irregularidade, concedendo prazo para sua regularização.

3.4.3. A não regularização da irregularidade no prazo estabelecido pelo BANDES pode ensejar a rescisão contratual.

**4. CRITÉRIOS PARA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. Os Níveis de Serviço definem critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar os desempenhos relacionados com os serviços contratados, conforme apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados, o nível mínimo aceitável e os descontos a serem aplicados na fatura mensal quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.

4.2. Os três primeiros meses de prestação de serviços formam o período de adaptação, no qual incidirá uma medida progressiva das penalidades, sendo:

4.2.1. No primeiro mês, cobrança de 20% (vinte por cento) do valor da penalidade aplicada;

4.2.2. No segundo mês, cobrança de 50% (cinquenta por cento) do valor da penalidade aplicada;

4.2.3. No terceiro mês, cobrança de 80% (oitenta por cento) do valor da penalidade aplicada;

4.2.4. A partir do quarto mês, é estabelecido o percentual de 100% (cem por cento) do valor da penalidade aplicada, até o final do contrato, prevalecendo os demais elementos de faturamento.

4.3. O prazo de adaptação iniciará com a entrega da carteira de clientes.

4.4. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA serão adotados Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme descrito no item 5 deste anexo.

4.5. Os Indicadores devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços.

4.6. Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nestes casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente a BANDES, informando os motivos deste impedimento e, caso aceito, o atraso não será considerado na apuração do nível de serviço.

4.7. Os pagamentos dos marcos e demandas serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas nos Indicadores;

4.8. As adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, conforme NMS, na qual a CONTRATADA se sujeitará às sanções previstas;

4.9. A apuração dos Indicadores de Nível de serviço será, a princípio, mensal, podendo ser adequada de acordo com o prazo previamente acordado. A apuração acontecerá mediante a análise dos resultados na execução dos

serviços e poderá resultar em glosas caso a CONTRATADA não cumpra com o seu compromisso de qualidade, produtividade e pontualidade na entrega das demandas.

- 4.10. Durante o período de execução do contrato os serviços estarão sendo avaliados, quanto ao atendimento dos índices estabelecidos, que poderão ser revistos e sofrer adequações e aprimoramentos ao longo do tempo, mediante justificativa e de comum acordo entre o BANDES E A CONTRATADA.
- 4.11. A ocorrência de reiteradas faltas e falhas no cumprimento de prazos, produtividade e de qualidade dos serviços, caracterizará descumprimento da CONTRATADA e ensejará a aplicação de penalidades nas modalidades e tipos previstos no Regulamento de Licitações e Contratos do Bandes e terá natureza de sanção.
- 4.12. Para aplicação das penalidades acima descritas fica assegurado e garantido o direito de defesa prévia em regular processo administrativo a ser instaurado para apuração das faltas e falhas.

## 5. DA REMUNERAÇÃO

- 5.1. A remuneração será realizada conforme tabela abaixo:

- 5.1.1. Para acordos de pagamento à vista: a remuneração da CONTRATADA incidirá sobre o valor efetivamente pago à vista pelo cliente.
- 5.1.2. Para acordos de pagamento parcelado a remuneração da CONTRATADA incidirá sobre o valor de cada parcela efetivamente paga, em cada mês.

| Tabela de Remuneração a ser imputada no Resultado do Acordo |               |                              |      |                       |                             |                       |
|---|---------------|------------------------------|------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Faixa de Atraso da Dívida (dias)                            |               | Meta de Retorno dos Recursos |      | Remuneração Normal    | Remuneração por Performance |                       |
|   |               | (A)                          | (B)  | (C)                   | Reduzida (D)                | Superior (E)          |
|   |               | % s/ a Carteira              | Dias | De 95% à 105% da Meta | Abaixo de 95% da Meta       | Acima de 105% da Meta |
| 1   | Até 90        | 87%                          | 60   | 5,50%                 | 4,40%                       | 6,60%                 |
| 2   | 91 - 180      | 77%                          | 90   | 6,60%                 | 5,28%                       | 7,92%                 |
| 3   | 181 - 360     | 65%                          | 120  | 7,92%                 | 6,34%                       | 9,50%                 |
| 4   | 361 - 720     | 58%                          | 150  | 10,00%                | 8,00%                       | 12,00%                |
| 5   | 721 — 1080    | 50%                          | 200  | 12,00%                | 9,60%                       | 14,40%                |
| 6   | Acima de 1801 | 50%                          | 300  | 14,40%                | 11,52%                      | 17,29%                |

**Obs.:** para fins de apuração da meta de retorno (A) e (B), deverá ser considerada a data da formalização do acordo entre a CONTRATADA e o cliente.

- 5.1.3. O valor da remuneração da CONTRATADA será o percentual calculado sobre o valor do acordo firmado, considerando o valor efetivamente pago pelo cliente, no total ou em cada mês do acordo, se parcelado. Em qualquer hipótese, deve ser garantido ao BANDES o valor mínimo indicado pelo mesmo como aceite.
- 5.1.4. Para fins de identificação das faixas de valores da tabela constante do item 5.1.2, e condução da renegociação do contrato, à CONTRATADA serão disponibilizadas, diariamente em arquivo em formato XLS, da situação atual dos contratos entregues, constando:
  - a. Data da geração;
  - b. Nome e código dos clientes;
  - c. Tipo de cliente – PJ / PF;
  - d. Número do CNPJ ou CPF;
  - e. Número da operação e do contrato;
  - f. Data do contrato;

- g. Data de início do atraso;
- h. Valor principal vencido;
- i. Valor dos juros e dos encargos por atraso;
- j. Valor de despesas extras a serem imputados ao saldo devedor;
- k. Valor total vencido;
- l. O valor mínimo aceito pelo BANDES para fins de recebimento pelo acordo;
- m. Contatos do cliente – endereço, e-mail, telefones.

5.1.5. A comissão total devida ao BANDES será o resultado da soma das comissões calculadas individualmente por faixas, devendo ser utilizado para este cálculo, a fórmula abaixo:

**Comissão = Valor Recebido do cliente x Percentual da Remuneração**

Sendo que:

**Comissão** = O valor da comissão a ser recebida pela Contratada.

**Valor Recebido do cliente** = Valor pago pelo cliente na forma acordada com a Contratada

**Percentual da Remuneração** = O percentual de remuneração será encontrado no enquadramento do resultado entre o percentual de recebimento da faixa sobre a meta de retorno da faixa.

5.1.6. O enquadramento do percentual de comissão será aquele obtido conforme disposto no item 5.1.3, ou seja, o enquadramento da comissão em uma das colunas – (B), (C) ou (D) da tabela do item 5.1.3, inibe as demais;

5.1.7. Em nenhuma hipótese, o valor a ser repassado ao BANDES em razão de fechamento de acordos, será menor que o valor mínimo da dívida, atualizada no momento da formalização do acordo e disponibilizada à CONTRATADA, conforme definido nos itens 5.1.4 e 5.1.5, ou seja, sobre o valor do acordo, deverá ser imputado o percentual de comissão da CONTRATADA, conforme tabela constante do item 6.1.3.

5.1.7.1. Neste caso, a comissão será o resultado da diferença entre o valor recebido do cliente e o valor mínimo aceito pelo BANDES para fins de acordo.

5.1.8. Fica a critério exclusivo do BANDES alterar qualquer um dos percentuais da Tabela de Remuneração constante do item 5.1.3, mediante Termo Aditivo.

## **5.2. Exceções às regras estabelecidas nos itens 5.1.3**

5.2.1. Na hipótese da regularização de dívida ser promovida em qualquer outro canal de atendimento ou diretamente com o BANDES, desde que comprovada notificação anterior do cliente pela CONTRATADA, esta fará jus a 30% (trinta por cento) do valor de comissão para a faixa da qual a operação faz parte, conforme definido na coluna C (Remuneração Normal) do item 5.1.2 deste Edital.

5.2.2. A comissão não será devida à CONTRATADA nos seguintes casos:

5.2.2.1. Constatado que o cliente efetuou pagamento, parcial ou total, de operações junto ao BANDES e que, por erro operacional, não foi contabilizado antes de distribuída a carteira para cobrança pela CONTRATADA;

5.2.2.2. Os clientes negociarem diretamente com o BANDES e não houver, no sistema deste, registros de contatos efetivos feitos pela CONTRATADA, nos 30 (trinta) dias anteriores à inclusão da proposta;

5.2.2.3. Constatada a existência de valores depositados em juízo resgatados pelo BANDES;

- 5.2.2.4. Na hipótese de edição de Decreto, Lei ou Resolução, após a distribuição da carteira a ser cobrada, que venha a beneficiar contratos em renegociação, não caberá à CONTRATADA qualquer restituição, indenização ou pagamento decorrente das ações praticadas, até então. Nesta hipótese, todas as ações de cobrança serão suspensas inclusive os pagamentos por êxito, a partir da comprovação do enquadramento do cliente e comunicação à CONTRATADA e seu processo deverá ser devolvido ao BANDES em até 05 (cinco) dias úteis.
- 5.2.2.5. O BANDES entender por bem realizar a cessão ou venda, total ou parcial, da carteira em cobrança após a distribuição da carteira a ser cobrada;
- 5.2.2.6. Houver promessa de pagamento pendente no momento da redistribuição da carteira;
- 5.2.2.7. Quando o cliente tenha regularizado sua dívida diretamente por canais digitais, como portal e aplicativo, a CONTRATADA não fará jus à remuneração do valor de comissão, mesmo que a CONTRATADA tenha tido ações de cobrança;
- 5.2.2.8. Quando o cliente possuir outra(s) operação(ões) junto ao BANDES e negociar, agregando condições mais favoráveis a este;
- 5.2.2.9. Para acordos parcelados, se houver uma quebra de acordo por parte do cliente (não manutenção do pagamento de um acordo), será suspenso o pagamento de remuneração à CONTRATADA, até que o cliente retome seus pagamentos;
- 5.2.2.10. No caso de rescisão ou não prorrogação do presente contrato, a CONTRATADA não fará jus à remuneração sobre os valores futuros a serem recebidos pelo BANDES decorrente de acordos efetuados;
- 5.2.2.11. No preço acordado, estão inclusos todos os tributos ou outros ônus federais, estaduais ou municipais.
- 5.2.2.12. Todas as despesas de transporte, hospedagem e alimentação dos técnicos responsáveis pela realização dos serviços contratados correrão por conta exclusivas da CONTRATADA.
- 5.2.3. A remuneração global, calculada em percentual sobre os valores efetivamente recebidos, compreenderá todas as despesas necessárias à prestação de serviços objeto deste Contrato, assim como todos os impostos, taxas e demais encargos e/ou tributos incidentes nesta prestação de serviços.
- 5.2.4. A simples divulgação pelo BANDES, do tipo de serviço e remuneração, não caracteriza nenhuma expectativa de faturamento por parte das participantes, não cabendo ao BANDES o ressarcimento de eventuais prejuízos alegados pelo fato de o faturamento mensal não atingir os níveis pretendidos pelos interessados.

## 6. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 6.1. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos ensejará a aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência.
- 6.2. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho que comporão os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previstos em contrato.
- 6.3. Os NMS vigorarão por todo o prazo contratual e se pautará pelo seguinte:
  - 6.3.1. Índice de Início de Cobrança (IIC)

| Item                          | Descrição  |  |
|-------------------------------|--|--|
| Finalidade                    | Garantir o início do processo de cobrança.   |  |
| Meta a cumprir                | IIC $\geq$ 95%, ou seja, a meta iniciar o processo de cobrança de, no mínimo, 95% da carteira recebida.  |  |
| Forma de acompanhamento       | Número de clientes com cobrança realizada e o total de clientes na carteira recebida   |  |
| Periodicidade                 | Após 15 (quinze) dias do recebimento de cada carteira de clientes a ser cobrada  |  |
| Mecanismo de Cálculo          | $IIC = (\Sigma \text{ de clientes com cobrança iniciada em até 15 dias do recebimento da carteira}) / (\Sigma \text{ de total de clientes na carteira cedida})$ .<br>1. Será utilizada na apuração do resultado, sempre duas casas decimais, sem arredondamento;<br>2. Decorrido o prazo de 15 (quinze) dias úteis do recebimento da carteira, a CONTRATADA deverá apresentar documento que evidencie o início do processo de cobrança dos clientes constantes da mesma. |  |
| Aplicação de Nível De Serviço | De 100% até 95%  | Sem aplicação de Fator de Nível de Serviço                           |
|                               | De 85% até 94,99%  | Aplicação de Glosa de 1% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 75% até 84,99%  | Aplicação de Glosa de 2% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 65% até 74,99%  | Aplicação de Glosa de 3% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 55% até 64,99%  | Aplicação de Glosa de 4% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 45% até 54,99%  | Aplicação de Glosa de 5% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 35% até 44,99%  | Aplicação de Glosa de 6% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 25% até 34,99%  | Aplicação de Glosa de 7% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 15% até 24,99%  | Aplicação de Glosa de 8% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 5% até 14,99%   | Aplicação de Glosa de 9% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | Abaixo de 5%   | Aplicação de Glosa de 10% do valor total a ser pago da fatura mensal |

#### 6.4. Forma de Pagamento em Função dos Resultados Obtidos

- 6.4.1. Os pagamentos acontecerão em função dos resultados obtidos pela CONTRATADA no período de apuração. Caso não atenda os Níveis Mínimos de Serviço previstos no item 6, a CONTRATADA sofrerá redutores (glosas) no pagamento devido pelo BANDES.
- 6.4.2. Além dos NMS não cumpridos, a CONTRATADA poderá sofrer glosas no pagamento por itens não cumpridos previstos na Tabela Comportamental, presente no item 6.4.3. Essa tabela constará de itens já citados e por outros itens comportamentais. Para cada item associa-se um redutor que será classificado em um Grau, conforme a Tabela de Grau de Infração a seguir:

#### Tabelas de Grau de Infração

| GRAU | CORRESPONDÊNCIA   |
|------|---|
| 01   | 0,5 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 02   | 1,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 03   | 2,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 04   | 3,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 05   | 4,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 06   | 5,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 07   | 6,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 08   | 10,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.  |
| 09   | Havendo situações não previstas, A BANDES poderá avaliar a aplicação de penalidade, imputando “grau de infração”, considerando o impacto da infração no resultado do trabalho desenvolvido. |

6.4.3. Assim, os redutores (glosas) nos pagamentos a que se sujeita a CONTRATADA terão como referência os Índices para cada Nível de Serviço a Tabela Comportamental abaixo:

#### Tabela Comportamental

| Nº | Descrição   | Referência     | Grau |
|----|---|----------------|------|
| 01 | Tratar os clientes de maneira inadequada, de acordo com os padrões a serem definidos pelo BANDES. | Por ocorrência | 08   |
| 02 | Fornecer dados errados ou adulterados relativos aos serviços prestados                            | Por ocorrência | 05   |
| 03 | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.  | Por dia        | 06   |

Para os itens abaixo, **deixar de:**

|    |  |                |    |
|----|--|----------------|----|
| 04 | Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente.   | Por dia        | 07 |
| 05 | Cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança.   | Por ocorrência | 06 |
| 06 | Manter atualizadas as documentações exigidas no contrato.  | Por ocorrência | 05 |
| 07 | Notificar ao BANDES sobre a ocorrência de situação fora dos padrões de atuação definidos pelo BANDES.  | Por ocorrência | 04 |
| 08 | Participar, quando convidado, de reuniões marcadas pelo BANDES acerca de assuntos relacionados com o objeto do contrato                                | Por ocorrência | 03 |
| 09 | Formalizar junto ao Bandes com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência a ausência do Preposto e indicação do início das atividades do substituto. | Por ocorrência | 05 |
| 10 | Demais situações constantes no item 9.2 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, não previstas acima.   | Por ocorrência | 06 |

6.4.4. A aplicação dos redutores (glosas) não impedirá a aplicação das sanções à CONTRATADA, por conta do inadimplemento parcial ou total dos serviços.



- 6.4.5. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar os NMS previstos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance dos NMS.
- 6.4.6. A superação de um dos NMS não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outros, no mesmo ou em outro período.
- 6.4.7. O somatório dos redutores deve se limitar a 10% do valor mensal faturado.

## **6.5. Autonomia e Política de Desconto**

- 6.5.1. A alçada de desconto da CONTRATADA, fixada por operação, para negociação com os clientes, estará disponível nos arquivos diários disponibilizados pelo BANDES.
- 6.5.2. A CONTRATADA poderá encaminhar, mensalmente, até 30 (trinta) propostas negociais em condições diferentes das estipuladas, caso em que serão submetidas à análise do BANDES, que poderá aprová-las ou rejeitá-las.
  - 6.5.2.1. Neste caso, aprovado o acordo, fica desde já entendido que a CONTRATADA fará jus, somente, a 30% (trinta por cento), podendo ser alterado a critério do BANDES, do valor de comissão, da faixa da qual a operação faz parte, considerando a tabela constante do item 6.1.2 deste Anexo e sobre os valores efetivamente recebidos pelo BANDES.

## **6.6. Campanhas de Incentivo**

- 6.6.1. O BANDES poderá lançar campanhas a título de incentivo — com metas, prazos e condições especiais — objetivando a cobrança de segmentos específicos de clientes, determinados conforme produtos, Unidade da Federação, tempo de dívida ou quaisquer outros critérios decididos pelo BANDES.
- 6.6.2. As campanhas poderão ter condições e prazos diferenciados.
  - 6.6.2.1. Nesses casos, a(s) CONTRATADA(S) será(ão) informada(s) previamente das condições e incentivos, que serão definidos de acordo com as características dos clientes ou operações foco da campanha.
- 6.6.3. A prorrogação de campanhas poderá ocorrer conforme conveniência do BANDES.

## **6.7. Motivos para Rescisão**

- 6.7.1. São situações que podem levar à rescisão contratual:
  - 6.7.1.1. Cobrar por iniciativa própria, qualquer tarifa relacionada com a prestação dos serviços a que se refere o Contrato.
  - 6.7.1.2. Prestar qualquer tipo de garantia ao cliente do BANDES nas operações em cobrança a que se refere o Contrato.
  - 6.7.1.3. Proceder à transferência parcial ou total do Contrato.
  - 6.7.1.4. Utilizar em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais.
  - 6.7.1.5. Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira.
  - 6.7.1.6. Vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública.
  - 6.7.1.7. Cobrar quaisquer valores que não tenham sido definidos pelo BANDES como devidos.



- 6.7.1.8. Praticar atos que possam trazer prejuízos à imagem institucional do BANDES, originados ou não, do contrato firmado.
- 6.7.1.9. Receber quaisquer valores diretamente sem anuência do BANDES.
- 6.7.1.10. Utilizar o nome do BANDES, ou sua qualidade de contratada, em qualquer atividade de divulgação profissional.
- 6.7.1.11. For responsável por operações em Crédito em Liquidação (CL) junto ao BANDES.
  - 6.7.1.11.1. Esta regra é extensiva aos sócios da CONTRATADA.
- 6.7.1.12. Deixar de apresentar comprovações de regularidade exigidas pelo BANDES.
- 6.7.1.13. Não observar, no exercício de suas atividades, as disposições legais, principalmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11.09.1990), Lei de Prevenção de Combate à Lavagem de Dinheiro (Lei nº 9.613, de 03.03.1998).
- 6.7.1.14. Promover à alteração social ou modificação de finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo do BANDES, prejudique a execução das atividades objeto do Contrato.
- 6.7.1.15. Pedir recuperação extrajudicial ou judicial ou, ainda, decretar sua falência.
- 6.7.1.16. Dissolver em qualquer hipótese, a sociedade.
- 6.7.1.17. Apresentar documentos falsos ou falsificados.
- 6.7.1.18. Houver comprovação de fraude, pelo BANDES, nos arquivos de retorno com as ações de cobrança.
- 6.7.1.19. Praticar atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato.
- 6.7.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 6.7.3. A cada 03 (três) notificações formais será emitida uma advertência.
  - 6.7.3.1. Após a terceira advertência formal, somando-se advertências decorrentes dos casos dos itens deste Termo de Referência, o Contrato poderá ser rescindido.
- 6.7.4. As responsabilidades imputadas à CONTRATADA por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra o BANDES, não cessam com o consequente descredenciamento, tampouco com a rescisão do contrato.
- 6.7.5. A rescisão acarretará a retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados ao BANDES.
- 6.7.6. No caso de inexecução total ou parcial do Contrato, é facultado ao BANDES o direito de rescindir o contrato, respondendo a CONTRATADA por eventuais perdas e danos a que der causa, sem prejuízo da responsabilidade criminal, se houver, o que não obstará, entretanto, o cumprimento das obrigações já assumidas por ambas as partes.
- 6.7.7. Na hipótese de fusão, cisão, incorporação da CONTRATADA com outrem, o BANDES reserva-se o direito de rescindir o Contrato, ou eventualmente continuar sua execução com a empresa resultante da alteração social, caso o procedimento não afete a adequada prestação de serviços, objeto deste Contrato.

6.7.7.1. A decisão pela manutenção ou não o Contrato caberá exclusivamente ao BANDES, não cabendo quaisquer interveniências da CONTRATADA.

6.7.8. No caso de rescisão contratual, por qualquer que seja o motivo, com consequente descredenciamento, o BANDES retomará toda a carteira de clientes/operações, inclusive, as operações negociadas com remuneração futura (parcelada).

6.7.8.1. Nesta hipótese, a CONTRATADA não terá direito à remuneração dos pagamentos futuros dos acordos vigentes.

6.7.9. Na hipótese de rescisão, com consequente descredenciamento, ou não prorrogação do contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a, no prazo improrrogável de 05 (cinco) dias corridos, contados da rescisão, da finalização ou do vencimento, devolver toda a documentação que porventura esteja em seu poder.

6.7.9.1. Ocorrendo atraso na restituição dos documentos, a CONTRATADA responderá por quaisquer prejuízos decorrentes do atraso.

## **6.8. Procedimentos Gerais de Gestão**

6.8.1. Os serviços, quando não executados de forma digital ou cognitiva, deverão ser executados por pessoal qualificado e idôneo.

6.8.2. O contato da CONTRATADA com o cliente do BANDES deve ser sempre cordial e investigativo, utilizando meios modernos e socialmente adequados e, especialmente, observar as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor e Política de relacionamento com os clientes do BANDES, atentando para o tratamento respeitoso de forma a não expor os clientes a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

6.8.3. A CONTRATADA assumirá a responsabilidade por qualquer dano moral ou patrimonial causado ao cliente.

6.8.4. É de responsabilidade da CONTRATADA todo o processo de seleção, recrutamento, contratação, treinamento e eventual promoção dos seus empregados alocados na operação, sem qualquer vínculo empregatício com o BANDES.

6.8.5. A CONTRATADA deverá coordenar, supervisionar, fiscalizar e treinar periodicamente os seus empregados, de forma que os serviços objeto deste certame sejam realizados na forma pactuada.

6.8.6. A CONTRATADA deverá requerer a substituição dos empregados nas situações de ausência, bem como, nos casos em que a conduta do empregado seja considerada inadequada ou inconveniente, de maneira que os serviços, objeto deste certame, sejam prestados de forma adequada e sem descontinuidade.

6.8.7. É assegurado ao BANDES, a seu exclusivo critério, efetuar auditoria na sede e/ou filiais da CONTRATADA, com o fim de verificar o exato cumprimento das disposições desta contratação, bem como a estrita observância das normas e regulamentos aplicáveis aos serviços ora ajustados, obrigando-se a CONTRATADA a facilitar, aos prepostos do BANDES, o acesso a todos os documentos e informações que lhe forem solicitados, sem que isso incorra em isenção de responsabilidade à CONTRATADA.

6.8.8. Por intermédio do BANDES, o Banco Central do Brasil terá integral e irrestrito acesso a todas as informações, dados e documentos relativos à CONTRATADA.

6.8.9. A CONTRATADA deverá cumprir a legislação vigente de proteção aos direitos do consumidor, especialmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (lei nº 8.078, de 11/09/90), devendo manter sigilo sobre os sistemas tecnológicos do BANDES (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, ser responsabilizada na forma da lei pelo uso indevido dessas informações.

6.8.10. Ao BANDES fica assegurado o direito de retomar as operações/clientes, sem ônus da comissão de cobrança, sem prévia comunicação e sem revisão de metas, diante das seguintes situações:

6.8.10.1. Nos casos de rescisão de contrato;

6.8.10.2. Se o cliente, objeto da cobrança, alegar, comprovada e fundamentalmente, já haver pago a dívida antes da data do envio da operação à CONTRATADA;

6.8.10.3. A qualquer tempo, havendo ação judicial envolvendo a operação ou o cliente, ou reclamação perante órgãos de defesa do consumidor.

6.8.10.4. A qualquer tempo, em se detectando necessidade de retificação dos saldos disponibilizados no sistema ou de inibição de cobrança daquele cliente;

6.8.10.5. No caso de negociação efetuada diretamente com o BANDES, sem que a CONTRATADA tenha realizado efetivo contato com o cliente e registrado o contato no sistema de gestão do BANDES, em um prazo inferior a 20 (vinte) dias anteriores ao acordo;

6.8.10.6. Nos casos que forem detectadas operações de clientes com restrições que impeçam a sua cobrança (oriundas de fraude, erro operacional, determinação judicial, etc.);

6.8.10.7. Quando o cliente possuir outra(s) operação(ões) em cobrança e negociar agregando condições mais favoráveis ao BANDES.

6.8.11. Na hipótese de ocorrência de eventos de natureza inevitável e/ou imprevisível, produzidos por terceiros, por fenômenos naturais ou qualquer condição ou situação que não possa ser prevista, geradoras de obstáculos que resulte na impossibilidade de execução do serviço objeto do certame pela CONTRATADA, por período superior a 07 (sete) dias, contados da data da interrupção, com vistas a mitigar a incidência de prejuízos decorrentes da paralização do serviço e, uma vez cessada a ocorrência, promoverá a devolução dos contratos distribuídos;

6.8.12. Havendo a edição de Decreto, Lei ou Resolução que venha a beneficiar contratos em renegociação, a CONTRATADA será comunicada antecipadamente com a relação das operações enquadradas e do cancelamento dos procedimentos de cobrança, não cabendo à CONTRATADA qualquer restituição, indenização ou pagamento decorrente das ações praticadas, até então. Nesta hipótese, todas as ações de cobrança serão suspensas inclusive os pagamentos por êxito, a partir do enquadramento do cliente nas respectivas condições legais;

6.8.12.1. A suspensão das renegociações se aplicará, mesmo quando o BANDES não se enquadrar nos termos dos Decretos, Leis ou Resoluções, mas que a seu critério e com recursos próprios, optar por refinarçar contratos em poder da CONTRATADA.

## 6.9. Segurança da Informação

6.9.1. É vedado à CONTRATADA manter ou utilizar, mesmo que parcialmente, infraestrutura de hardware e software baseada em serviços de processamento ou armazenamento de dados em nuvem.

6.9.2. A CONTRATADA deverá possuir controles de acesso físico às suas dependências.

6.9.3. A CONTRATADA deverá utilizar mecanismo para proteção e detecção de vazamento de dados do BANDES que estiverem sob sua custódia.

6.9.4. A CONTRATADA deverá utilizar software antivírus, tempestivamente atualizado, nos ativos de TI utilizados para atendimento ao BANDES.

- 6.9.5. A CONTRATADA deverá comprovar que possui rotinas diárias de cópia dos arquivos (backup), bem como os sistemas de recuperação de dados.
- 6.9.6. Por definição do BANDES, a CONTRATADA deverá armazenar as cópias dos dados (backup) por no mínimo 05 (cinco) anos.
- 6.9.7. A CONTRATADA deverá contemplar nestas rotinas de cópia dos dados (backup) todos os contatos telefônicos realizados, associados a atividade objeto deste contrato.
- 6.9.8. A CONTRATADA deverá instalar e manter medidas de proteção para os ativos de TI que atendem ao BANDES, tais como firewall ou sistema de prevenção de intrusão (IPS).
- 6.9.9. A CONTRATADA deverá adotar em seus ativos de TI e sistemas as melhores práticas do mercado para o gerenciamento das métricas de senha, como complexidade, tamanho, periodicidade de troca, bloqueios, etc.
- 6.9.10. A CONTRATADA deverá manter trilhas de auditoria pelo período de 5 (cinco) anos, permitindo a rastreabilidade das ações realizadas.
- 6.9.11. O BANDES poderá solicitar evidências técnicas dos atendimentos dos itens de segurança da informação durante a vigência deste contrato. A CONTRATADA deverá fornecer estas evidências em até 03 (três) dias.
- 6.9.12. Fica obrigada a CONTRATADA, após o encerramento do contrato, em garantir a remoção e descarte dos dados relacionados ao objeto deste contrato, e comunicar esta remoção ao BANDES.
- 6.9.13. Todos os requisitos de segurança da informação deverão ser mantidos, durante a vigência do contrato, com a confiabilidade, confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos dados, e promover às atualizações do(s) sistema(s), quando for necessário.

#### **6.10. Local de Realização dos Serviços**

- 6.10.1. Os serviços serão realizados na própria sede da CONTRATADA.

### **7. DO PAGAMENTO**

- 7.1. Conforme Cláusula da Minuta de Contrato.

### **8. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

- 8.1. O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, podendo sua duração ser prorrogada nos termos do que dispõe o Art. 71 da Lei 13.303/2016 e Regulamento de Licitações e Contratos do BANDES.

### **9. OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

- 9.1. Constituem obrigações do BANDES:
  - 9.1.1. Efetuar o pagamento ajustado;
  - 9.1.2. Dar à CONTRATADA as condições necessárias à execução do Contrato;
  - 9.1.3. Designar formalmente um representante para fiscalizar e acompanhar o cumprimento do presente Contrato;
  - 9.1.4. Examinar a documentação exigida na contratação, verificando o integral cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias;

9.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços do contratado, nos termos da legislação vigente.

9.2. Constituem obrigações da CONTRATADA:

9.2.1. Prestar o serviço na forma ajustada;

9.2.2. Fornecer as ferramentas e materiais necessários à prestação dos serviços, responsabilizando-se por sua perfeita execução;

9.2.3. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações sociais e trabalhistas relativamente aos seus empregados, correndo todas as obrigações e ônus de empregador por sua conta e, consequentemente, o pagamento das contribuições exigidas pela Previdência Social, seguro contra acidentes do trabalho e demais encargos da legislação vigente;

9.2.4. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação, qualificação e licenças exigidas na contratação;

9.2.5. Apresentar, durante a execução do Contrato, quando solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no Credenciamento e, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e outros decorrentes da prestação do serviço ora contratado.

9.2.6. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução do presente Contrato;

9.2.7. Disponibilizar e informar ao BANDES, no ato da assinatura deste instrumento, 02 (dois) endereços eletrônicos na Internet (e-mail), para o recebimento e envio de mensagens, relatórios gerenciais, planilhas, etc., o qual se estabelecerá como principal canal de comunicação entre as partes, especialmente no trato das demandas diárias;

9.2.8. Orientar seus empregados a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos ou materiais por ele manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação, descarte ou destruição, quando for o caso;

9.2.9. Disponibilizar profissionais especializadas para a execução dos serviços, devidamente identificados, mantendo toda a documentação exigida pela legislação vigente;

9.2.10. Atender, imediatamente, solicitação de substituição de profissional cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados, pelo BANDES, prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços, sem que lhe assista qualquer direito ou reclamação;

9.2.11. Responder por todo e qualquer dano que causar ao BANDES ou a terceiros praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, inclusive os de decisões judiciais, assegurando ao BANDES o direito de regresso, eximindo o BANDES de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

9.2.12. Dar imediato conhecimento, ao BANDES, de autuações ou notificações porventura lavradas pela fiscalização em geral, bem como erros e omissões, relativas aos serviços sob sua responsabilidade técnica ou fiscalização;

9.2.13. Corrigir gratuitamente os serviços que apresentem incorreção, imperfeição, sem prejuízo das multas contratuais;

9.2.14. Não interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

## **10. INDENIZAÇÃO**

- 10.1. Em decorrência das obrigações aqui assumidas, a CONTRATADA assume o compromisso de indenizar o BANDES por quaisquer importâncias que este seja compelido a desembolsar em favor dos empregados e prepostos dela, seja a que título for, inclusive em se tratando de reclamatória trabalhista, promovida em função do presente ajuste.

## **11. RESPONSABILIDADE CIVIL**

- 11.1. A CONTRATADA assume exclusivamente a responsabilidade civil pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando na execução dos serviços contratados, e pelo atendimento às normas e regulamentos que disciplinam as atividades em foco.
- 11.2. A CONTRATADA assume a responsabilidade por eventuais danos causados por seus prepostos e empregados a bens ou pessoas.
- 11.3. A CONTRATADA responsabiliza-se, perante o BANDES, pela idoneidade das pessoas designadas aos serviços contratados.
- 11.4. As partes acordam que ao BANDES não cabe responsabilidade alguma em caso de ferimentos, seja de que natureza for, incapacidade parcial ou total, temporária, permanente ou morte de qualquer dos empregados da CONTRATADA designados à execução dos serviços contratados.

## **12. UTILIZAÇÃO DO CONTRATO COMO GARANTIA**

- 12.1. É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o presente Contrato como garantia para qualquer operação financeira.

## **13. CONFIDENCIALIDADE**

- 13.1. A CONTRATADA garante manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que sejam confiados ou que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a pessoas não formalmente autorizadas pelo BANDES, obedecendo ao TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO que é parte integrante deste instrumento e que será assinado pelo representante legal no ato da assinatura do Contrato.
- 13.2. O não cumprimento das cláusulas que tratam de Segurança da Informação e Sigilo, bem como o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO será considerado falta gravíssima, acarretando a rescisão do contrato;
- 13.3. A CONTRATADA garante que orientará seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações a seguirem as normas de Segurança da Informação estabelecidas pelo BANDES e a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos e materiais por eles manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação ou descarte, quando for o caso.
- 13.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao BANDES, sempre que solicitado, TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, devidamente assinado por todos os seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviços (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações, que prestem serviços ao BANDES.
- 13.5. O BANDES poderá realizar auditorias onde os serviços são desenvolvidos e com relação aos equipamentos nele existentes relacionados à execução do presente Contrato, de forma a se certificar do cumprimento das disposições de segurança e confidencialidade.



#### **14. CESSÃO DO CONTRATO**

- 14.1. É proibida a cessão, subcontratação ou transferência, total ou parcial, do presente Contrato, sob pena de rescisão.

#### **15. UTILIZAÇÃO DO NOME DO BANDES**

- 15.1. A CONTRATADA não poderá utilizar o nome do BANDES, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação profissional como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios diversos, impressos, etc., nem tampouco pronunciar-se em nome do BANDES à imprensa em geral sobre quaisquer assuntos relativos à atividade deste, bem como sua atividade profissional, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

#### **16. CONDIÇÕES GERAIS**

- 16.1. Qualquer modificação na rotina dos serviços deverá ser comunicada com antecedência mínima de setenta e duas horas e a expressa anuência da outra parte.
- 16.2. Qualquer tolerância ou concessão do BANDES ou da CONTRATADA, não constituem novações ou precedentes invocáveis por qualquer das partes.
- 16.3. Os casos fortuitos ou de força maior, previstos no artigo 393, parágrafo único, do Código Civil Brasileiro não constituem inadimplência.
- 16.4. Nos casos em que a CONTRATADA não comprovar o pagamento dos direitos trabalhistas e previdenciários dos empregados envolvidos na prestação dos serviços, o BANDES poderá reter e utilizar os valores das faturas ou da garantia apresentada pela CONTRATADA para realizar o pagamento diretamente aos trabalhadores, mediante decisão judicial, não caracterizando tal ato, vínculo dos empregados da CONTRATADA com a BANDES.
- 16.5. As Partes declaram, sob as penas da Lei, que os signatários do presente instrumento são seus bastante representantes/procuradores legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com deveres para assumir as obrigações ora pactuadas.



## ANEXO II

### CREDENCIAMENTO Nº 2019/001

#### ANEXO II – DOCUMENTOS HABILITATÓRIOS

##### 1. Habilitação Jurídica:

- 1.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 1.2. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- 1.3. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- 1.4. No caso de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte nos termos da IN DREI nº 10/2013;
- 1.5. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento expedido no país e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente;
- 1.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

##### 2. Regularidade Fiscal:

- 2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- 2.2. Prova de regularidade com o INSS, mediante a apresentação da Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;
- 2.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
- 2.4. Prova de regularidade com a Fazenda Pública Estadual do Espírito Santo, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos.

##### 3. Qualificação Econômico-Financeira:

- 3.1. Certidão Negativa de Pedido de Falência ou recuperação judicial, expedida na sede da pessoa jurídica, que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria certidão;
  - 3.1.1. Para as praças onde houver mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas tantas certidões quantos forem os cartórios, cada uma emitida por um distribuidor.
- 3.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, exigíveis na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa;

- 3.2.1. As empresas que se utilizam do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverão comprovar a Escrituração Contábil Digital – ECD por meio de recibo de entrega junto a Receita Federal, igualmente, deverão apresentar o Balanço Patrimonial do último exercício social exigível.
- 3.2.2. As empresas recém-constituídas, cujo Balanço Patrimonial ainda não seja exigível, deverão apresentar o Balanço de Abertura, contendo carimbo e assinatura do representante legal da empresa e do contador.
- 3.2.3. As empresas que estiveram inativas no ano anterior deverão apresentar cópia da declaração de inatividade entregue à Receita Federal, apresentando o último balanço patrimonial que antecede à condição de inatividade.
- 3.2.4. Somente será habilitado o Credenciado que comprovar boa situação financeira através da demonstração de índices de Liquidez Corrente, Solvência Geral e Liquidez Geral, resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, com resultado igual ou maior do que 01 (um) em todos os índices aqui mencionados:
  - a.  $\text{Liquidez Corrente} = \text{Ativo Circulante} / \text{Passivo Circulante}.$
  - b.  $\text{Solvência Geral} = \text{Ativo Total} / \text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante}.$
  - c.  $\text{Liquidez Geral} = \text{Ativo Circulante} + \text{Ativo Não Circulante} / \text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante}.$

#### 4. Qualificação Técnica:

- 4.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, contendo, obrigatoriamente, o nome do órgão ou pessoa jurídica que contratou os serviços, o nome da empresa interessada que está participando do edital, a indicação sumária dos serviços realizados, a identificação e telefone das pessoas que assinam a declaração e o período de realização dos serviços comprovando:
- 4.2. Que prestou ou está prestando serviços similares ao objeto desta contratação, em período ininterrupto de 12 (doze) meses, nos últimos 48 (quarenta e oito) meses, em uma mesma empresa.
  - 4.2.1. Para comprovação da experiência acima, somente serão aceitos atestados emitidos por agência ou banco de fomento; ou banco comercial; ou bancos múltiplos com carteira comercial; ou sociedades de crédito; ou cooperativas de crédito; ou com a Caixa Econômica Federal ou Instituição Securitizada de Créditos Financeiros.
- 4.3. Experiência na cobrança em carteiras com, no mínimo, 3.000 (três mil) clientes, de uma mesma empresa de qualquer segmento de mercado.
  - 4.3.1. Justifica-se a exigência de experiência na prestação de serviços a empresas com carteira de pelo menos 3.000 clientes, uma vez que representa aproximadamente 50% do estoque inicial de contratos do BANDES a ser distribuído.
- 5. O participante deverá apresentar também Declaração, conforme Anexo IV (Declaração).
- 6. Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para fins de habilitação deverão conter o nome da participante e, preferencialmente, com número do CNPJ e endereço respectivo, observando-se que:
  - 6.1. Se a participante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;

- 6.2. Se a participante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial;
- 6.3. Se a participante for matriz e a responsável pela execução da contratação for filial, a documentação deverá ser apresentada com CNPJ da matriz e da filial, simultaneamente;
- 6.4. Serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 6.5. Figuram como exceções as certidões cuja abrangência atinge tanto a empresa matriz quanto as filiais (INSS e PGFN/RFB).
7. Todas as certidões deverão estar com prazo de validade vigente na data de sua apresentação.
8. Os documentos que não possuírem prazo de vigência estabelecido pelo órgão expedidor deverão ser datados dos últimos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data de abertura do Credenciamento.
9. As Microempresas e as Empresas de Pequeno Porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de Regularidade Fiscal, mesmo que essa apresente alguma restrição, caso em que será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis para regularização, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, nos termos do §1º do art. 43 da Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações posteriores.
  - 9.1. O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério do BANDES, ser prorrogado por igual período;
10. Rejeitada a documentação de habilitação, a Comissão de Credenciamento inabilitará a participante.
11. O não atendimento ao previsto neste anexo poderá implicar em instauração de processo administrativo, para aplicação das penalidades previstas no Regulamento de Licitações e Contratos do BANDES.

**ANEXO III****CREDENCIAMENTO Nº 2019/001****ANEXO III – PEDIDO DE CREDENCIAMENTO****RAZÃO SOCIAL:****CNPJ:****ENDEREÇO COMPLETO:****TELEFONE:****E-MAIL:****REPRESENTANTE LEGAL:**

Vimos manifestar nosso interesse no credenciamento perante esse BANDES, para prestação de serviços de cobrança extrajudicial, para atuação na cobrança de créditos, de acordo com os critérios e condições estabelecidos no Edital de Credenciamento nº 2019/001 e seus anexos.

Apresentamos, em anexo, os documentos exigidos pelo Edital.

Declaramos, finalmente, que concordamos com os termos do Edital e do Contrato.

[Local], [dia] de [mês por extenso] de [ano].

[Nome e assinatura do Representante da Empresa]

## ANEXO IV

### CREDENCIAMENTO Nº 2019/001

#### ANEXO IV – DECLARAÇÃO

A empresa [Razão Social da empresa], CNPJ n.º [nº do CNPJ], sediada [endereço completo], por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a). [nome completo do representante legal], portador(a) da Carteira de Identidade nº [nº da Carteira de Identidade] e do CPF nº [nº do CPF] DECLARA que:

- I. até a presente data, não se enquadra em qualquer das situações previstas nos artigos 38 e 44 da Lei nº 13.303/2016, artigos 8º e 9º do Regulamento de Licitações e Contratos do BANDES e item 6.2 deste Edital, inexistindo quaisquer fatos impeditivos para sua participação no presente processo de credenciamento, ciente a obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
- II. não designará, para a execução dos serviços ora licitados, profissionais que sejam cônjuge, companheiro(a) ou parente, em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de empregado ou diretor do BANDES.
- III. não se encontra inscrita no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública do Estado do Espírito Santo e não foi declarada inidônea por União, Estados ou Distrito Federal.
- IV. nesta empresa não há realização de trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos ou a realização de qualquer trabalho por menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos, na forma da lei.
- V. está ciente dos termos do Edital e de seus Anexos, inclusive da Minuta do Contrato, manifestando concordância irrestrita com os termos dos mesmos e de que não poderá alegar desconhecimento para alteração dos preços propostos ou para descumprimento do objeto do credenciamento.
- VI. aceita todas as condições exigidas neste credenciamento, e concorda com os termos dos documentos que a integram.
- VII. disporá, no momento da contratação, de todos os recursos humanos e operacionais necessários à execução do objeto contratado.
- VIII. está ciente do teor do Regulamento de Licitações e Contratos do BANDES, do Código de Ética do BANDES, bem como da Política de Transação com Partes Relacionadas do BANDES, disponíveis em [www.bandes.com.br](http://www.bandes.com.br).
- IX. está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

[Local], [dia] de [mês por extenso] de [ano].

[Nome e assinatura do Representante da empresa]

## ANEXO V

## CREDENCIAMENTO Nº 2019/001

## ANEXO V – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

**BANCO DE DESENVOLVIMENTO DO ESPÍRITO SANTO S/A**, sociedade de economia mista estadual, sediada na Avenida Princesa Isabel, nº 54, Vitória/ES, inscrito no CNPJ sob nº 28.145.829/0001-00, por seu representante legal no fim assinado;

**A CONTRATADA, (preencher com a qualificação da empresa contratada)**, por seu representante legal no fim assinado, têm como certo e ajustado o que adiante segue.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO define os direitos, obrigações e responsabilidades das Partes em relação à Segurança da Informação e aos ativos envolvidos e necessários à execução do objeto deste Contrato e seus aditivos, doravante referido apenas como Contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES**

- 1. Ativo:** Qualquer coisa que tenha valor para as Partes, englobando:
  - I.** Os ativos de informação, tais como, mas não se limitando a base de dados e arquivos, contratos e acordos, documentação de sistema, informações sobre pesquisa, manuais de usuário, material de treinamento, procedimentos de suporte ou operação, planos de continuidade do negócio, procedimentos de recuperação, trilhas de auditoria e informações armazenadas;
  - II.** Os ativos de software, tais como, mas não se limitando a aplicativos, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários;
  - III.** Os ativos físicos, tais como, mas não se limitando a equipamentos computacionais, equipamentos de comunicação, mídias removíveis e outros equipamentos;
  - IV.** Os serviços, tais como, mas não se limitando a serviços de computação e comunicações, utilidades gerais, por exemplo aquecimento, iluminação, eletricidade e refrigeração;
  - V.** As pessoas e suas qualificações, habilidades e experiências;
  - VI.** Os intangíveis, tais como, mas não se limitando a reputação e a imagem da Parte.
- 2. Confidencialidade e Sigilo:** Garantia de que a informação é acessível somente a Pessoas Autorizadas.
- 3. Informação:** Significa toda e qualquer informação de natureza, mas não se limitando a comercial, técnica, financeira, jurídica, operacional ou mercadológica sobre, mas sem se limitar a análises, amostras, componentes, contratos, cópias, croquis, dados, definições, desenhos, diagramas, documentos, equipamentos, especificações, estatísticas, estudos, experiências, fluxogramas, fórmulas, fotografias, ideias, instalações, invenções, mapas, métodos e metodologias, modelos, pareceres, pesquisas, planos ou intenções de negócios, plantas ou gráficos, práticas, preços, custos e outras informações comerciais, processos, produtos atuais e futuros, programas de computador, projetos, testes ou textos repassada na forma escrita, oral, armazenada em qualquer mídia tangível ou intangível.
- 4. Informações Confidenciais:** São aquelas informações que a Parte Divulgadora deseja proteger contra o uso ilimitado, comunicação e ou divulgação indiscriminada ou competição e que sejam designadas como tal por meio de Contrato, especialmente para fins de celebração de acordo comercial referente aos projetos do BANDES.
- 5. Informação Liberada:** Trata-se da informação identificada pela Parte Divulgadora com a expressão “INFORMAÇÃO LIBERADA” ou que:
  - I.** Seja do conhecimento da Parte Receptora à época em que lhe for comunicada, desde que possa ser comprovado tal conhecimento prévio;
  - II.** Antes de ser revelada, tenha se tornado do conhecimento do público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados por uma das Partes ou por seus representantes ou empregados;

- III. Tenha sido recebida legitimamente de terceiro sem restrição à revelação e sem violação à obrigação de sigilo direta ou indiretamente para com a Parte que as houver revelado;
- IV. Tenha tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte Divulgadora;
- V. Tenha sido desenvolvida de forma independente por empregados ou por empresas do mesmo grupo da Parte Receptora, sem utilização direta ou indireta de Informações Confidenciais, desde que passível de comprovação;
- VI. Toda e qualquer informação que não se enquadre nas hipóteses previstas acima deverá ser considerada confidencial e mantida sob sigilo pela Parte Receptora até que venha a ser autorizado, expressamente pela Parte Divulgadora, a tratá-la diferentemente.

- 6. **Parte:** Expressão utilizada para referir genericamente os signatários deste **Termo de Confidencialidade e Sigilo**.
- 7. **Parte Receptora:** É a Parte que recebe as informações Confidenciais.
- 8. **Parte Divulgadora:** É a Parte que divulga as informações Confidenciais.
- 9. **Pessoa Autorizada:** Agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados dos signatários do Contrato ou deste Termo de Confidencialidade e Sigilo e aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações.
- 10. **Sigilo:** Condição nas quais dados sensíveis são mantidos em sigilo e divulgado apenas para as Pessoas Autorizadas.

#### CLÁUSULA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Todas as informações relacionadas ao objeto do Contrato referido na cláusula primeira deste instrumento que forem transmitidas pela Parte Divulgadora à Parte Receptora devem ser consideradas e protegidas pela Parte Receptora como confidenciais, exceto se antes da divulgação for esclarecido expressamente que não são confidenciais.

#### CLÁUSULA QUARTA – DO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

As informações da Parte Divulgadora devem ser tratadas como confidenciais e serem protegidas pela Parte Receptora por período indeterminado, até ordem em contrário.

#### CLÁUSULA QUINTA – DAS AUTORIZAÇÕES PARA ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- 1.1. Para alcançar a condição de Pessoa Autorizada, os agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados das Partes, envolvidos, direta ou indiretamente, com a execução do Contrato, deverão ser devidamente instruídos sobre a proteção e manutenção da Confidencialidade e Sigilo das Informações Confidenciais, bem como do teor deste Termo de Confidencialidade e Sigilo.
- 1.2. Concomitantemente, as Partes tomarão todas as providências para minimizar o risco de revelação de Informações Confidenciais, assegurando-se de que somente Pessoas Autorizadas tenham acesso a tais informações, na estrita medida do necessário.
- 1.3. Em qualquer caso, as Partes serão responsáveis por toda infração ao presente Termo de Confidencialidade e Sigilo que venha a ser cometida por qualquer Pessoa Autorizada sob sua responsabilidade e tomará todas as providências, inclusive judiciais, necessárias para impedi-los de revelar ou utilizar, de forma proibida ou não autorizada, as Informações Confidenciais.
- 1.4. Cada Parte fará a gestão das inclusões e exclusões de seus prepostos na condição de Pessoa Autorizada, devendo comunicar imediatamente à outra Parte as mudanças ocorridas.

#### CLÁUSULA SEXTA – DO USO

6.1. As Informações Confidenciais reveladas serão utilizadas, exclusivamente, para os fins de execução do Contrato. Em hipótese alguma, poderão ser utilizadas para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros.

6.1.1. A Parte Receptora concorda que:

Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este instrumento devem ser usadas pela Parte Receptora tão somente com o propósito para o qual foram divulgadas;

II. Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este documento permanecem em qualquer instância de propriedade da Parte Divulgadora;

III. Exceto nos casos de determinação judicial, a Parte Receptora não poderá usar, distribuir, divulgar ou disseminar informações confidenciais a quem quer que seja, salvo a seus empregados, incluindo os de sua controladora, subsidiárias controladas ou afiliadas, que necessitem ter conhecimento de tais informações ao alcance do propósito para o qual foram divulgadas, a não ser e até que tais informações:



- a. Estejam disponíveis para o público por outros meios que não por quebra deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;
- b. Estejam de posse da Parte Receptora ou de seus empregados sem restrição, antes de qualquer divulgação feita segundo este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;
- c. Sejam ou tenham sido divulgadas à Parte Receptora ou a seus empregados por terceiros, que não tenham sido empregados das Partes e desde que por meios legais tenham obtido conhecimento;
- d. Sejam desenvolvidas independentemente pela Parte Receptora sem que as informações confidenciais, divulgadas segundo este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, tenham sido usadas direta ou indiretamente.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA NÃO DIVULGAÇÃO**

**11.6.** A Parte Receptora garante que protegerá por todos os meios as informações confidenciais, comprometendo-se a protegê-las da forma e, no mínimo, no grau que protege suas próprias informações confidenciais.

**11.7.** A Parte Receptora concorda também em dar conhecimento a todos os seus empregados e demais colaboradores, de suas obrigações contratuais, que regem este instrumento e a todos que tiverem acesso às informações confidenciais.

**11.8.** A divulgação pela Parte Receptora de informações confidenciais, sem autorização expressa da Parte Divulgadora, sujeitará a infratora às penalidades legais e ou contratuais.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA GUARDA DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

**8.1.** A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à preservação de extravio ou perda de quaisquer Informações Confidenciais, principalmente os que impeçam a divulgação ou a utilização por seus agentes, funcionários, consultores e representantes, ou ainda, por terceiros não envolvidos com a execução do Contrato.

**8.2.** A CONTRATADA concorda também que tomará assinatura no TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, de todos os seus empregados e colaboradores que vierem a ter acesso às informações confidenciais.

#### **CLÁUSULA NONA – DAS CÓPIAS**

As Partes comprometem-se a não efetuar nenhuma gravação ou cópia das Informações confidenciais recebidas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA PROPRIEDADE**

**10.1.** O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO não implica a concessão, pela Parte Divulgadora à Parte Receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

**10.2.** Todas as anotações e compilações serão também consideradas Informações Confidenciais e serão havidos como de propriedade da Parte Divulgadora, não cabendo à outra Parte nenhum direito sobre tais, salvo acordo entre as mesmas, expresso e por escrito, em contrário.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIOLAÇÃO**

As Partes informarão a outra Parte imediatamente sobre qualquer revelação não autorizada, esbulho ou mau uso, por qualquer pessoa, de qualquer Informação Confidencial, assim que tomar conhecimento, e tomará as providências necessárias ou convenientes para evitar qualquer violação futura de Informações Confidenciais.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

**12.1.** A pedido da Parte Divulgadora, a Parte Receptora deverá restituir imediatamente o documento (ou outro suporte) que contiver Informações Confidenciais.

**12.2.** A Parte Receptora deverá restituir espontaneamente a Parte Divulgadora as Informações Confidenciais que deixarem de ser necessárias, não guardando para si, em nenhuma hipótese, cópia, reprodução ou segunda via das mesmas.

**12.3.** A pedido da Parte Divulgadora, a Parte Receptora deverá prontamente emitir uma declaração assinada por seu representante legal, confirmando que toda Informação Confidencial foi restituída ou inteiramente destruída, comprometendo-se de que não foram retidas quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de ser considerado falta gravíssima, conforme previsto no Contrato e ainda podendo ser, a CONTRATADA, responsabilizada por perdas e danos que porventura vierem a existir.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES**

O descumprimento de quaisquer cláusulas do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo será considerado falta gravíssima conforme previsto no Contrato e ainda sujeitará a Parte, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos diretos sofridos pela outra Parte, excluindo-se danos indiretos, consequenciais ou lucros cessantes, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, que serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO terá a mesma vigência do Contrato e seus aditivos em consonância com a Cláusula Primeira. Não obstante o referido termo final de validade do Contrato, todas as obrigações previstas neste Instrumento, relacionadas às Informações já divulgadas, continuarão a ser observadas, notadamente a preservação da confidencialidade, por período indeterminado após a sua extinção.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICIDADE**

Todas as declarações, anúncios públicos e/ou divulgações relativas ao Contrato e a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deverão ser previamente comunicados e coordenados por ambas as Partes, dependendo a sua declaração, anúncio e/ou divulgação, do prévio e mútuo consentimento das mesmas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – REVELAÇÃO POR ORDEM JUDICIAL**

Caso uma das Partes seja obrigada a revelar qualquer Informação Confidencial em virtude de ordem judicial, a mesma avisará a outra Parte imediatamente, para que a esta seja dada a oportunidade de opor-se à revelação. Caso a oposição da Parte não seja bem sucedida, a Parte oposta somente poderá fazer a revelação na extensão exigida pela ordem judicial em questão e deverá exercer todos os esforços razoáveis para obter garantias confiáveis de que tais Informações Confidenciais tenham tratamento sigiloso.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**17.1.** Falhas ou atrasos de qualquer uma das Partes no exercício de qualquer direito, poder ou privilégio não devem ser considerados como desistência, novação ou modificação dos direitos previstos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO.

**17.2.** Fica entendido que este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO não pretende e não vai obrigar as Partes a celebrar outros acordos ou contratos, ou ainda a realizar qualquer negócio, ficando, certo e ajustado que as Partes não têm exclusividade no recebimento das informações confidenciais a serem divulgadas.

**17.3.** Nada que esteja contido neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deve ser tomado como garantia ou conferência de direitos de licença de uso das informações confidenciais divulgadas à parte Receptora.

**17.4.** Qualquer aditamento a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deve ser por escrito e assinado por seus representantes legais.

Vitória, XX de XXXXXXXX de XXXX.

---

**BANCO DE DESENVOLVIMENTO DO ESPÍRITO SANTO - BANDES**

---

**CONTRATADA**

## ANEXO VI

### CREDENCIAMENTO Nº 2019/001

#### ANEXO VI – MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº /2019

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM  
O BANCO DE DESENVOLVIMENTO DO ESPÍRITO SANTO S/A E**  
.....

Partes:

**BANCO DE DESENVOLVIMENTO DO ESPÍRITO SANTO S/A**, sociedade de economia mista estadual, sediada na Avenida Princesa Isabel, nº 54, Vitória/ES, inscrito no CNPJ sob nº 28.145.829/0001-00, doravante denominado **BANDES**.

....., pessoa jurídica de direito privado, situada na ..... – CEP ....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., doravante denominada **CONTRATADA**.

Por seus representantes legais resolvem celebrar o presente **CONTRATO**, sujeitando-se as partes às disposições da Lei Federal nº 13.303/2016, o Regulamento de Licitações e Contratos do BANDES, o Código de Ética do BANDES e as seguintes cláusulas:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1. Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviço de cobrança extrajudicial de créditos inadimplentes, na carteira do BANDES, em todo o território nacional, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas neste instrumento e seus anexos.
- 1.2. A descrição detalhada e especificação dos serviços estão contidas no Anexo Único deste contrato e no Edital de Credenciamento nº 2019/001, que fazem parte deste contrato.
- 1.3. Na execução dos serviços a CONTRATADA estará obrigada a observar todas as condições estabelecidas neste contrato, especialmente as obrigações constantes da Cláusula Sexta.
- 1.4. Salvo o que tiver sido expressamente modificado pelo presente instrumento, os serviços ora contratados serão efetuados em conformidade com os documentos a seguir enumerados, que passam a integrá-lo como se nele transcritos:
  - a) Proposta Comercial
  - b) Termo de Referência

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 2.1. O prazo de vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, contado a partir da data de sua assinatura.
- 2.2. O contrato poderá ser prorrogado até o limite de 60 meses, nos termos do art. 144 do Regulamento de Licitações e Contratos do Bandes.

- 2.3. As prorrogações serão permitidas observados os requisitos previstos no art. 147, do Regulamento de Licitações e Contratos do Bandes, com as devidas justificativas por escrito.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DO REGIME DE EXECUÇÃO**

- 3.1. O objeto será executado de forma indireta, pelo regime de Contratação por Preço Unitário.

### **CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR**

- 4.1. Pelos serviços prestados o BANDES pagará à CONTRATADA o percentual calculado sobre o valor do acordo firmado, considerando o valor efetivamente pago pelo cliente, no total ou em cada mês do acordo, se parcelado, conforme detalhado no Item 5 do Anexo Único deste contrato.
- 4.2. Poderá haver redutores no pagamento devido pelo BANDES, caso a CONTRATADA não atenda aos requisitos mínimos previstos no Acordo de Nível de Serviços, constante do item 6 do Anexo Único deste instrumento.
- 4.3. No preço ajustado estão incluídos todos os impostos, taxas, seguros, contribuições e obrigações sociais, trabalhistas e previdenciárias e demais despesas que se fizerem necessárias à perfeita e total execução do objeto deste contrato.
- 4.4. Será considerado exclusivamente o valor dos serviços efetivamente utilizados, não havendo outras formas de remuneração.

### **CLÁUSULA QUINTA - DA FORMA DE PAGAMENTO**

- 5.1 O BANDES pagará à CONTRATADA pelos serviços prestados em até 10 (dez) dias úteis após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente, devidamente aceita pelo BANDES.
- 5.2. O pagamento será realizado através de depósito ou transferência para conta bancária a ser informada pela CONTRATADA.
- 5.3. A conferência da Nota Fiscal/Fatura será efetuada pelo setor responsável pela fiscalização do contrato, confirmando que os serviços foram prestados na forma contratada.
- 5.4. O documento de cobrança rejeitado por erros ou incorreções, será devolvido à CONTRATADA, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da data de sua apresentação.
- 5.5. Em caso de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo de 10 (dez) dias úteis passará a ser contado a partir da data de sua reapresentação.
- 5.6. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidades ou inadimplemento, sem que isso gere direito ao pleito de atualização.
- 5.7. O BANDES poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela CONTRATADA em decorrência de inadimplemento do contrato.
- 5.8. Os valores correspondentes às notas fiscais vencidas e não pagas pelo BANDES na forma contratual, sofrerão a incidência de multa de mora na base de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) ao dia sobre a parcela em atraso, limitada a sua aplicação ao valor total.

- 5.9. Os pagamentos das multas de mora serão efetuados pelo BANDES contra apresentação de nota de débito contendo o número do contrato e a Nota Fiscal correspondente.
- 5.10. Fica assegurado ao BANDES o direito de deduzir do pagamento devido à CONTRATADA, independente da aplicação de multas, importância correspondente a:
- I. Débitos a que tiver dado causa;
  - II. Despesas relativas à correção de eventuais falhas;
  - III. Dedução relativa a insumos de sua responsabilidade não fornecidos.
- 5.11. Se devido, serão procedidos nos pagamentos a serem efetuados as retenções de impostos nas hipóteses previstas na lei.
- 5.12. Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado.
- 5.13. A cada pagamento a CONTRATADA deverá comprovar a manutenção das condições de contratação através da apresentação dos seguintes documentos:
- I. Prova de regularidade com o INSS, mediante a apresentação da Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;
  - II. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
  - III. Prova de regularidade com a Fazenda Pública Estadual do Espírito Santo, mediante apresentação de Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos.
- 5.14. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser entregue no início de cada mês, fazendo juntar ainda o seguinte documento:
- I. Relatório dos serviços prestados faturados naquele período.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 6.1. Além das demais condições inseridas neste contrato e no termo de referência, constituem obrigações da CONTRATADA, as seguintes:
- 6.1.1. Prestar o serviço na forma ajustada;
  - 6.1.2. Fornecer as ferramentas e materiais necessários à prestação dos serviços, responsabilizando-se por sua perfeita execução;
  - 6.1.3. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações sociais e trabalhistas relativamente aos seus empregados, correndo todas as obrigações e ônus de empregador por sua conta e, consequentemente, o pagamento das contribuições exigidas pela Previdência Social, seguro contra acidentes do trabalho e demais encargos da legislação vigente;
  - 6.1.4. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação, qualificação e licenças exigidas na contratação;
  - 6.1.5. Apresentar, durante a execução do Contrato, quando solicitado, documentos que comprovem o cumprimento da legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no Credenciamento e, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e outros decorrentes da prestação do serviço ora contratado.
  - 6.1.6. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução do presente Contrato;

- 6.1.7. Disponibilizar e informar ao BANDES, no ato da assinatura deste instrumento, 02 (dois) endereços eletrônicos na Internet (e-mail), para o recebimento e envio de mensagens, relatórios gerenciais, planilhas, etc., o qual se estabelecerá como principal canal de comunicação entre as partes, especialmente no trato das demandas diárias;
- 6.1.8. Orientar seus empregados a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos ou materiais por ele manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação, descarte ou destruição, quando for o caso;
- 6.1.9. Disponibilizar profissionais especializadas para a execução dos serviços, devidamente identificados, mantendo toda a documentação exigida pela legislação vigente;
- 6.1.10. Atender, imediatamente, solicitação de substituição de profissional cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados, pelo BANDES, prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços, sem que lhe assista qualquer direito ou reclamação;
- 6.1.11. Responder por todo e qualquer dano que causar ao BANDES ou a terceiros praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, inclusive os de decisões judiciais, assegurando ao BANDES o direito de regresso, eximindo o BANDES de qualquer solidariedade ou responsabilidade;
- 6.1.12. Identificar os profissionais que executarão tarefas nas dependências do BANDES, mediante o alcance da relação nominal, qual contenha o(s) número(s) da(s) cédula(s) de identidade e crachá;
- 6.1.13. Dar imediato conhecimento, ao BANDES, de autuações ou notificações porventura lavradas pela fiscalização em geral, bem como erros e omissões, relativas aos serviços sob sua responsabilidade técnica ou fiscalização;
- 6.1.14. Corrigir gratuitamente os serviços que apresentem incorreção, imperfeição, sem prejuízo das multas contratuais;
- 6.1.15. Não interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao BANDES ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- 6.1.16. Prestar o serviço do objeto ao BANDES, correndo por sua conta todas as despesas com tributos, encargos sociais, taxas, fretes, transportes, seguros e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente sobre o serviço do objeto;
- 6.1.17. Responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos, bem como por quaisquer infrações de natureza fiscal, decorrentes da execução do contrato; responsabilizar-se pela restituição das importâncias cobradas e recebidas a maior, relativas aos tributos mencionados acima;
- 6.1.18. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto, tais como: salários, seguros de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, distribuição de vales-refeição, vales-transporte e outras exigências fiscais, sociais ou trabalhistas;
- 6.1.19. Cumprir durante a execução do contrato, todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais, pertinentes e vigentes, sendo a única responsável por prejuízos decorrentes de infrações as quais houver dado causa;
- 6.1.20. Arcar com a despesa decorrente de qualquer infração, seja ela qual for, desde que praticada por seus empregados durante a execução do contrato;
- 6.1.21. Comunicar ao BANDES, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente;
- 6.1.22. Não Subcontratar, no todo ou em parte, os serviços ora contratados;



- 6.1.23. Garantir e manter total e absoluto sigilo sobre as informações manuseadas, as quais devem ser utilizadas apenas para a condução das atividades autorizadas, não podendo ter quaisquer outros usos, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis;
- 6.1.24. Assumir inteira responsabilidade pelo uso indevido ou ilegal de informações privilegiadas do BANDES, através do manuseio de sistemas e manipulação de dados praticados por seus empregados;
- 6.1.25. Indenizar o BANDES por quaisquer importâncias que este seja compelido a desembolsar em favor dos empregados e prepostos dela, seja a que título for, inclusive em se tratando de reclamatória trabalhista, promovida em função do presente ajuste.

#### **CLÁUSULA SETIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO BANDES**

- 7.1. Obriga-se o BANDES, no âmbito de sua competência, e nos limites deste contrato a:
  - 7.1.1. Efetuar o pagamento ajustado;
  - 7.1.2. Dar à CONTRATADA as condições necessárias à execução do Contrato;
  - 7.1.3. Designar formalmente um representante para fiscalizar e acompanhar o cumprimento do presente Contrato;
  - 7.1.4. Examinar a documentação exigida na contratação, verificando o integral cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias;
  - 7.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços do contratado, nos termos da legislação vigente.
  - 7.1.6. Acompanhar e fiscalizar execução do objeto do contrato e aplicar as medidas corretivas necessárias, inclusive às penalidades legalmente previstas,
  - 7.1.7. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços realizados em desacordo com o contrato, com seu anexo e com o Termo de Referência;
  - 7.1.8. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo BANDES, não devem ser interrompidos.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES APLICÁVEIS**

- 8.1. Pela inexecução total ou parcial deste contrato, erro ou demora na sua execução, ou ainda, pelo descumprimento de qualquer obrigação nele assumida, a CONTRATADA será notificada pelo BANDES, sendo-lhe garantida prévia defesa. Caso as razões por ela apresentadas sejam consideradas improcedentes, o CONTRATANTE poderá aplicar-lhe as seguintes sanções:
  - I. Advertência, quando ocorrer:
    - a) Descumprimento das obrigações contratuais que não acarretem prejuízos para o BANDES;
    - b) Execução insatisfatória ou pequenos transtornos aos serviços, em especial as dispostas no item 5.4.1, para as quais haja concorrido desde que sua gravidade não recomende a aplicação de multa ou suspensão temporária.



- II. Multa, nos percentuais e condições indicados abaixo:
- a) 0,1% (zero vírgula um por cento) por dia de atraso na execução dos serviços, calculados sobre o valor da fatura do período em que ocorreu o descumprimento;
  - b) Até 5% (cinco por cento) em caso de inexecução parcial do objeto e qualquer descumprimento contratual, calculados sobre o valor da fatura do período em que ocorreu o descumprimento, apurada de acordo com a gravidade da infração;
- III. Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com o BANDES, por prazo não superior a 02 (dois) anos, caso a CONTRATADA:
- a) Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
  - b) Tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da contratação;
  - c) Demonstre não possuir idoneidade para contratar com o BANDES em virtude de atos ilícitos praticados;
  - d) Apresentar documentação falsa exigida para a contratação;
  - e) Ensejar o retardamento da execução do objeto da contratação;
  - f) Falhar ou fraudar na execução do contrato, acarretando prejuízos ao BANDES;
  - g) Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei Federal nº 12.846/2013.

- 24.2. A sanção de multa pode ser aplicada juntamente com as penalidades de advertência e suspensão.
- 24.3. A multa prevista nesta cláusula será descontada, de imediato, dos pagamentos devidos ou cobrada judicialmente, se for o caso.
- 24.4. Em caso de suspensão temporária de participação em licitação e contratação, o BANDES encaminhará as informações da sanção para o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, conforme previsto no Art. 23 Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- 24.5. Caberá apresentação de defesa prévia pelo contratado, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da notificação inicial acerca da aplicação da sanção.
- 24.6. O processo para aplicação de sanções obedecerá às normas estabelecidas nos arts. 189 a 192 do Regulamento de Licitações e Contratos do BANDES.

#### **CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO**

- 9.1. A inexecução, total ou parcial, deste contrato poderá dar ensejo a sua rescisão e acarretará as consequências previstas na Lei 13.303/2016 e no Regulamento de Licitações e Contratos do BANDES.
- 9.1.1. Além dos estabelecidos por lei, também são situações que podem levar à rescisão contratual:
- 9.1.1.1. Cobrar por iniciativa própria, qualquer tarifa relacionada com a prestação dos serviços a que se refere o Contrato.
  - 9.1.1.2. Prestar qualquer tipo de garantia ao cliente do BANDES nas operações em cobrança a que se refere o Contrato.

- 9.1.1.3. Proceder a transferência parcial ou total do Contrato.
- 9.1.1.4. Utilizar em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais.
- 9.1.1.5. Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira.
- 9.1.1.6. Vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública.
- 9.1.1.7. Cobrar quaisquer valores que não tenham sido definidos pelo BANDES como devidos.
- 9.1.1.8. Praticar atos que possam trazer prejuízos à imagem institucional do BANDES, originados ou não, do contrato firmado.
- 9.1.1.9. Receber quaisquer valores diretamente sem anuência do BANDES.
- 9.1.1.10. Motivar a suspensão dos serviços por parte de autoridades competentes. Neste caso, a CONTRATADA responderá por eventual aumento de custos daí decorrentes e por perdas e danos que o BANDES, como consequência, venha a sofrer.
- 9.1.1.11. For responsável por operações em Crédito em Liquidação (CL) junto ao BANDES.
  - 9.1.1.11.1. Esta regra é extensiva aos sócios da CONTRATADA.
- 9.1.1.12. Deixar de apresentar comprovações de regularidade exigidas pelo BANDES.
- 9.1.1.13. Não observar, no exercício de suas atividades, as disposições legais, principalmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11.09.1990), Lei de Prevenção de Combate à Lavagem de Dinheiro (Lei nº 9.613, de 03.03.1998) e Controles Internos (Resolução BACEN nº 2.554, de 24.09.1998).
- 9.1.1.14. Promover à alteração social ou modificação de finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo do BANDES, prejudique a execução das atividades objeto do Contrato.
- 9.1.1.15. Pedir recuperação extrajudicial ou judicial ou, ainda, decretar sua falência.
- 9.1.1.16. Dissolver em qualquer hipótese, a sociedade.
- 9.1.1.17. Apresentar documentos falsos ou falsificados.
- 9.1.1.18. Houver comprovação de fraude, pelo BANDES, nos arquivos de retorno com as ações de cobrança.
- 9.1.1.19. Praticar atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato.
- 9.1.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 9.1.3. A cada 03 (três) notificações formais será emitida uma advertência.
  - 9.1.3.1. Após a terceira advertência formal, somando-se advertências decorrentes dos casos dos itens deste Termo de Referência, o Contrato poderá ser rescindido em razão do descumprimento do acordo de Níveis Mínimos de Serviços.
- 9.1.4. As responsabilidades imputadas à CONTRATADA por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra o BANDES, não cessam com o consequente descredenciamento, tampouco com a rescisão do contrato.

- 9.1.5. A rescisão acarretará a retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados ao BANDES.
- 9.1.6. No caso de inexecução total ou parcial do Contrato, é facultado ao BANDES o direito de rescindir o presente Contrato, na forma da Lei, respondendo a CONTRATADA por eventuais perdas e danos a que der causa, sem prejuízo da responsabilidade criminal, se houver, o que não obstará, entretanto, o cumprimento das obrigações já assumidas por ambas as partes.
- 9.1.7. Na hipótese de fusão, cisão, incorporação da CONTRATADA com outrem, o BANDES reserva-se o direito de rescindir o Contrato, ou eventualmente continuar sua execução com a empresa resultante da alteração social, caso o procedimento não afete a adequada prestação de serviços, objeto deste Contrato.
- 9.1.8. No caso de rescisão contratual, por qualquer que seja o motivo, com consequente descredenciamento, o BANDES retomará toda a carteira de clientes/operações, inclusive, as operações negociadas com remuneração futura (parcelada).
- 9.1.8.1. Nesta hipótese, a CONTRATADA não terá direito à remuneração dos pagamentos futuros dos acordos vigentes.
- 9.1.9. Na hipótese de rescisão ou não prorrogação do contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a, no prazo improrrogável de 05 (cinco) dias corridos, contados da rescisão, da finalização ou do vencimento, devolver toda a documentação que porventura esteja em seu poder.
- 9.1.9.1. Ocorrendo atraso na restituição dos documentos, a CONTRATADA responderá por quaisquer prejuízos decorrentes do atraso.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

- 10.1. Eventuais alterações contratuais somente poderão ocorrer mediante acordo entre as partes e reger-se-ão pela disciplina dos arts. 150 a 157, do Regulamento de Licitações e Contratos do BANDES, e art. 81 da Lei 13.303/2016.
- 10.2. As alterações contratuais deverão ser formalizadas por meio de termos aditivos, exceto as que digam respeito à variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato e às atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, que poderão ser registradas por simples apostilamento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - CONDUTA ÉTICA DO CONTRATADO E DO BANDES**

- 11.1. A CONTRATADA e o BANDES comprometem-se a manter a integridade nas relações público-privadas, agindo de boa-fé e de acordo com os princípios do interesse público, da integridade, da imparcialidade, da transparência, da honestidade, da responsabilidade, do respeito, da competência e eficiência.
- 11.2. Em atendimento ao disposto no item 11.1 desta Cláusula, a CONTRATADA obriga-se, inclusive, a:
- I. Não oferecer, prometer, dar, autorizar, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, seja pecuniária ou de outra natureza, consistente em fraude, ato de corrupção ou qualquer outra violação de dever legal, relacionada com este Contrato, bem como a tomar todas as medidas ao seu alcance para impedir administradores, empregados, agentes, representantes, fornecedores, contratados ou subcontratados, seus ou de suas controladas, de fazê-lo;
  - II. Impedir o favorecimento ou a participação de empregados e dirigentes do BANDES, ou seus parentes até o terceiro grau, na execução do objeto do presente Contrato, em situação de conflito de interesse;

- III. Observar o Código de Ética do BANDES vigente ao tempo da contratação, assegurando-se de que seus representantes, administradores e todos os profissionais envolvidos na execução do objeto pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios neles constantes;
  - IV. Adotar, na execução dos serviços, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição.
- 11.3. Verificada uma das situações mencionadas no inciso II do item 11.2 desta Cláusula, compete a CONTRATADA afastar imediatamente da execução do Contrato os agentes que impliquem a ocorrência dos impedimentos e favorecimentos aludidos, além de comunicar tal fato ao BANDES, sem prejuízo de apuração de sua responsabilidade, caso tenha agido de má-fé.
- 11.4. A CONTRATADA declara ter conhecimento do Código de Ética do BANDES, que poderá ser consultado por intermédio do sítio eletrônico [www.bandes.com.br](http://www.bandes.com.br) ou requisitado ao Fiscal do Contrato.
- 11.5. Eventuais irregularidades ou descumprimentos das normas internas do BANDES ou da legislação vigente podem ser denunciados à Ouvidoria por qualquer cidadão através dos seguintes canais: página na internet ([www.bandes.com.br](http://www.bandes.com.br)) e telefone (0800.283.4202).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA POLÍTICA DE SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

- 12.1. A CONTRATADA se responsabiliza pela orientação de seus empregados quanto ao cumprimento das Políticas de Segurança da Informação do CONTRATANTE, sendo corresponsável pela utilização de senhas e manipulação de informações do CONTRATANTE por parte de seus empregados disponibilizados para atuação na prestação de serviços, na forma de termo de responsabilidade por eles firmados, estendendo-se ao âmbito do Judiciário, inclusive no que tange a obrigação de indenizar.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INDENIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE CIVIL**

- 13.1. Em decorrência das obrigações aqui assumidas, a CONTRATADA assume o compromisso de indenizar o BANDES por quaisquer importâncias que este seja compelido a desembolsar em favor dos empregados e prepostos dela, seja a que título for, inclusive em se tratando de reclamatória trabalhista, promovida em função do presente ajuste.
- 13.2. A CONTRATADA assume exclusivamente a responsabilidade civil pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando na execução dos serviços contratados, e pelo atendimento às normas e regulamentos que disciplinam as atividades em foco.
- 13.3. A CONTRATADA assume a responsabilidade por eventuais danos causados por seus prepostos e empregados a bens ou pessoas.
- 13.4. A CONTRATADA responsabiliza-se, perante o BANDES, pela idoneidade das pessoas designadas aos serviços contratados.
- 13.5. As partes acordam que ao BANDES não cabe responsabilidade alguma em caso de ferimentos, seja de que natureza for, incapacidade parcial ou total, temporária, permanente ou morte de qualquer dos empregados da CONTRATADA designados à execução dos serviços contratados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS VEDAÇÕES**

- 14.1. É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o presente Contrato como garantia para qualquer operação financeira.

- 14.2. É vedada a cessão, subcontratação ou transferência, total ou parcial, do presente Contrato, sob pena de rescisão.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – CONFIDENCIALIDADE**

- 15.1. A CONTRATADA garante manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que sejam confiados ou que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a pessoas não formalmente autorizadas pelo BANDES, obedecendo ao TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO que é parte integrante deste instrumento e que será assinado pelo representante legal no ato da assinatura do Contrato.
- 15.2. O não cumprimento das cláusulas que tratam de Segurança da Informação e Sigilo, bem como o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO será considerado falta gravíssima, acarretando a rescisão do contrato;
- 15.3. A CONTRATADA garante que orientará seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações a seguirem as normas de Segurança da Informação estabelecidas pelo BANDES e a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos e materiais por eles manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação ou descarte, quando for o caso.
- 15.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao BANDES, sempre que solicitado, TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, devidamente assinado por todos os seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviços (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações, que prestem serviços ao BANDES.
- 15.5. O BANDES poderá realizar auditorias onde os serviços são desenvolvidos e com relação aos equipamentos nele existentes relacionados à execução do presente Contrato, de forma a se certificar do cumprimento das disposições de segurança e confidencialidade.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS**

- 16.1. Aplicam-se ao presente contrato, no que couberem, as disposições da Lei 13.303/2016 e Regulamento de Licitações e Contratos do BANDES, bem como as disposições abaixo:
- I. As relações entre o BANDES e a CONTRATADA serão sempre por escrito, ressalvados os entendimentos verbais, determinados pela urgência das medidas que deverão, todavia, ser confirmados por escrito dentro de 05 (cinco) dias úteis;
  - II. Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das responsabilidades do contrato, nem implicará em aprovação definitiva do fornecimento realizado, salvo disposição em contrário, estabelecida neste instrumento.
  - III. Não valerá como precedente ou novação ou, ainda, como renúncia aos direitos que a legislação e o contrato asseguram ao BANDES, a tolerância de sua parte quanto a eventuais infrações da CONTRATADA às condições estabelecidas no instrumento contratual e seus anexos.
  - IV. Fica expresso e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por parte do BANDES, de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam em decorrência do contrato ou a concordância com o atraso no cumprimento das obrigações da parte inadimplente, não atingirá aqueles direitos ou faculdades que poderão ser exercidos na forma estabelecida no instrumento contratual, até a data em que estiverem cumpridas todas as obrigações mútuas.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA AUTORIZAÇÃO PARA CONTRATAÇÃO

17.1. A presente contratação é resultado do Credenciamento nº 2019/001 – Processo AD 015/2019, autorizado pela Diretoria Executiva do CONTRATANTE em Reunião realizada no dia 24/01/2019, nos termos do Voto DIRAF nº 008/2019.

#### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO

18.1. As partes elegem, de comum acordo, o foro de Vitória, Comarca da Capital do Estado de Espírito Santo, como competente para dirimir quaisquer dúvidas ou questões que se originam deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente, por si e seus sucessores, em 03 (três) vias iguais e rubricadas para todos os fins de direito na presença das testemunhas abaixo firmadas.

Vitória/ES, .....

**BANCO DE DESENVOLVIMENTO DO ESPÍRITO SANTO S/A – BANDES**

**CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:

1. \_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF nº:

2. \_\_\_\_\_  
Nome  
CPF nº:

## ANEXO ÚNICO (DO CONTRATO)

### 1. OBJETO

- 1.1. O presente credenciamento tem por objeto a contratação de empresas para prestação de serviços de cobrança extrajudicial de créditos inadimplentes, nas carteiras geridas pelo BANDES, em todo o território nacional, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas neste instrumento e seus anexos.
- 1.2. As empresas consideradas aptas ao credenciamento comporão cadastro específico e serão contratadas na forma da Minuta de Contrato (Anexo VI), para prestarem os serviços objeto do presente Edital.
- 1.3. As especificações e detalhamentos do objeto estão contidos no Anexo I (Termo de Referência) deste Edital.

### 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. O serviço de cobrança incidirá sobre operações inadimplentes previamente selecionadas, a critério do BANDES.
  - 2.1.1. A cobrança poderá ser realizada via telefone, correspondência, via eletrônica/digital, rede social, ou outra forma definida pela CONTRATADA, desde que previamente aprovada pelo BANDES;
  - 2.1.2. Será admitida a utilização de ferramentas como *chatbots* ou plataformas semelhantes, desde que previamente aprovada pelo BANDES.
- 2.2. Os contatos com os clientes deverão ser realizados no período compreendido entre 8h e 18h. Contatos com clientes fora desse horário somente mediante solicitação ou autorização do cliente.
- 2.3. É vedado qualquer contato aos domingos e feriados.
- 2.4. Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a subcontratação de pessoal, associação com outrem, assim como a cessão ou transferência total ou parcial da cobrança.
- 2.5. Os serviços prestados pela CONTRATADA ao BANDES incluem ações, em todo território nacional, referentes:
  - 2.5.1. À localização do cliente;
  - 2.5.2. Ao contato telefônico e/ou troca de mensagens, via SMS, e-mail, URA (Unidade de Resposta Audível) ou outro meio digital;
  - 2.5.3. Ao envio de correspondência convencional ou eletrônica/digital;
  - 2.5.4. À cobrança da dívida e fechamento de acordos;
  - 2.5.5. Ao envio, em meio físico ou eletrônico, de boleto bancário e carta aceite;
  - 2.5.6. Ao acompanhamento dos acordos pactuados.
- 2.6. Todas as operações de um mesmo grupo econômico que estiverem selecionadas para cobrança terceirizada ficarão sob os cuidados de uma mesma CONTRATADA.
- 2.7. As informações operacionais porventura necessárias à execução dos serviços serão disponibilizadas durante o processo de cobrança, conforme consta do item 5.1.4.
- 2.8. Depois de efetuada a negociação do valor inadimplido, deverá a CONTRATADA formalizar a negociação preferencialmente via termo de aceite, devendo encaminhá-la ao cliente, juntamente com o boleto de entrada, amortização ou liquidação.



- 2.8.1. Alternativamente, comprovando a quitação do boleto de sinal, poderá a CONTRATADA enviar ao cliente os demais boletos, conforme acordo formalizado;
- 2.9. Não sendo possível a formalização do acordo, deverá a CONTRATADA encaminhar o cliente ao BANDES a fim de que seja possível a continuidade da negociação.
- 2.10. A CONTRATADA deverá emitir boleto de cobrança com remessa ao cliente, quando ele solicitar, sempre via sistema disponibilizado pelo BANDES.
- 2.10.1. Qualquer outra forma de pagamento dependerá de prévia e expressa autorização pelo BANDES.
- 2.11. A CONTRATADA se obriga, desde já, a negociar os créditos do BANDES somente em condições previamente autorizadas por este, seja para recebimento à vista ou parcelado, considerando neste caso, em parcelas com vencimento, no máximo até o final do ano subsequente ao da negociação.
- 2.12. Nas renegociações conduzidas pelas CONTRATADAS o parcelamento do pagamento será de, no máximo, até o final do ano seguinte ao do fechamento do acordo, sem que haja a necessidade de emissão de aditivo (acordo administrativo);
- 2.13. Caso ocorra negociação de operações não permitidas ou por valor inferior ao mínimo permitido pelo BANDES, a CONTRATADA será responsável pelo pagamento da diferença verificada entre o valor negociado e o mínimo estabelecido para a referida operação.
- 2.14. Os procedimentos referentes à operacionalização das cobranças pela CONTRATADA seguirão ainda as seguintes condições:
- 2.14.1. A CONTRATADA disporá do prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, podendo ser alterado a critério do BANDES, a contar da data do recebimento de cada Carteira a ser cobrada, para iniciar o processo de cobrança do contrato/cliente de que cuida este instrumento.
- 2.14.2. A devolução de operações não poderá ser feita por iniciativa da CONTRATADA, salvo em casos devidamente justificados e autorizados pelo BANDES.
- 2.14.3. A reclamação sobre a inexecução ou deficiente execução dos serviços contratados deverá ser formalizada à CONTRATADA pelo BANDES.
- 2.14.4. Em nenhuma hipótese será permitido o recebimento de valores diretamente pela CONTRATADA, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo de reparações e indenizações por perdas e danos.
- 2.14.5. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao BANDES a existência de impedimento e/ou conflito de interesse de ordem ética ou legal para a cobrança das dívidas que lhes tenham sido encaminhadas, devolvendo-as imediatamente, após a identificação do fato e comunicação ao BANDES.
- 2.14.6. Nas ligações telefônicas e demais contatos com o cliente, a CONTRATADA deverá sempre se identificar com o nome da empresa CONTRATADA que consta no contrato formalizado com o BANDES.
- 2.14.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar informações referentes ao processo negocial com o cliente, por meio de gravações de áudio em formato mp3 disponibilizado em link seguro, ou documentos dos diálogos com os clientes, ao BANDES, quando solicitado por este, em um prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, tendo em vista a necessidade de verificar a procedência de possíveis reclamações junto à Ouvidoria e órgãos de proteção ao consumidor, bem como, servir como instrumento para futuras auditorias promovidas pelo BANDES, mantendo disponível pelo prazo legal, garantindo no mínimo 12 meses após a quitação do acordo.

### 3. DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 3.1. Do sorteio e distribuição

- 3.1.1. Será considerado como valor de cobrança do cliente, a soma do saldo devedor de todos os contratos inadimplentes daquele cliente no momento do sorteio.
- 3.1.2. O sorteio será realizado eletronicamente através de sistema informatizado do BANDES visando a homogeneidade na distribuição de valores de cobrança.
  - 3.1.2.1. A homogeneidade poderá não existir quando nos lotes a serem distribuídos houver grupo econômico, que deverá ser distribuído a uma única CONTRATADA, independente do saldo do(s) contrato(s).
- 3.1.3. O sorteio será realizado pelo BANDES, e seguirá as seguintes regras:
  - 3.1.3.1. O BANDES definirá quais contratos serão inseridos para sorteio;
  - 3.1.3.2. O sistema informatizado do BANDES fará o agrupamento de contratos inadimplentes por grupo econômico, e escolherá um desses agrupamentos, aleatoriamente, para ser direcionado a uma das CONTRATADAS.
  - 3.1.3.3. O direcionamento de um agrupamento a uma das CONTRATADAS ocorrerá da seguinte maneira:
    - 3.1.3.3.1. O sistema verificará a CONTRATADA com menor valor de cobrança total distribuído;
    - 3.1.3.3.2. Caso haja apenas uma CONTRATADA, esta será selecionada para receber o agrupamento;
    - 3.1.3.3.3. Caso haja mais de uma CONTRATADA, o sistema fará um sorteio entre elas para selecionar uma para receber o agrupamento;
    - 3.1.3.3.4. O sistema repete essa regra até que todos os agrupamentos tenham sido direcionados para as CONTRATADAS.

#### 3.2. Do encaminhamento dos serviços / Do início dos serviços

- 3.2.1. As datas de encaminhamento, para a CONTRATADA, dos clientes e contratos ficarão a critério do BANDES, observada a conveniência e oportunidade, nada podendo a CONTRATADA reclamar nesse sentido.
- 3.2.2. O BANDES disponibilizará para a CONTRATADA arquivos digitais (xls ouxlsx) com as informações referentes aos contratos inadimplentes, para que a CONTRATADA inicie as atividades de cobrança.
- 3.2.3. Serão disponibilizados para a CONTRATADA, diariamente, arquivos com valores atualizados.
- 3.2.4. Para ter acesso ao sistema do BANDES e aos arquivos diários, a CONTRATADA e a equipe alocada para desenvolver os trabalhos constantes deste edital, se houver, deverão formalizar o termo de aceite à política de segurança cibernética do BANDES.

#### 3.3. Dos arquivos digitais

- 3.3.1. Serão utilizados arquivos digitais com as informações de cada cliente/contrato, segregado por empresa CONTRATADA. As informações destes arquivos estão descritas no item 6.1.4 deste documento.

#### 3.4. Da suspensão do envio de serviços

- 3.4.1. O envio de novos contratos inadimplentes será interrompido para uma CONTRATADA caso seja identificada qualquer irregularidade documental durante a vigência contratual, perdurando a suspensão até que a irregularidade seja sanada.
- 3.4.2. O BANDES notificará a CONTRATADA da existência da irregularidade, concedendo prazo para sua regularização.
- 3.4.3. A não regularização da irregularidade no prazo estabelecido pelo BANDES pode ensejar a rescisão contratual.

#### **4. CRITÉRIOS PARA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 4.1. Os Níveis de Serviço definem critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar os desempenhos relacionados com os serviços contratados, conforme apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados, o nível mínimo aceitável e os descontos a serem aplicados na fatura mensal quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.
- 4.2. Os três primeiros meses de prestação de serviços formam o período de adaptação, no qual incidirá uma medida progressiva das penalidades, sendo:
  - 4.2.1. No primeiro mês, cobrança de 20% (vinte por cento) do valor da penalidade aplicada;
  - 4.2.2. No segundo mês, cobrança de 50% (cinquenta por cento) do valor da penalidade aplicada;
  - 4.2.3. No terceiro mês, cobrança de 80% (oitenta por cento) do valor da penalidade aplicada;
  - 4.2.4. A partir do quarto mês, é estabelecido o percentual de 100% (cem por cento) do valor da penalidade aplicada, até o final do contrato, prevalecendo os demais elementos de faturamento.
- 4.3. O prazo de adaptação iniciará com a entrega da carteira de clientes.
- 4.4. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA serão adotados Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme descrito no item 5 deste anexo.
- 4.5. Os Indicadores devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços.
- 4.6. Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nestes casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente a BANDES, informando os motivos deste impedimento e, caso aceito, o atraso não será considerado na apuração do nível de serviço.
- 4.7. Os pagamentos dos marcos e demandas serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas nos Indicadores;
- 4.8. As adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, conforme NMS, na qual a CONTRATADA se sujeitará às sanções previstas;
- 4.9. A apuração dos Indicadores de Nível de serviço será, a princípio, mensal, podendo ser adequada de acordo com o prazo previamente acordado. A apuração acontecerá mediante a análise dos resultados na execução dos serviços e poderá resultar em glosas caso a CONTRATADA não cumpra com o seu compromisso de qualidade, produtividade e pontualidade na entrega das demandas.
- 4.10. Durante o período de execução do contrato os serviços estarão sendo avaliados, quanto ao atendimento dos índices estabelecidos, que poderão ser revistos e sofrer adequações e aprimoramentos ao longo do tempo, mediante justificativa e de comum acordo entre o BANDES E A CONTRATADA.

- 4.11. A ocorrência de reiteradas faltas e falhas no cumprimento de prazos, produtividade e de qualidade dos serviços, caracterizará desídia da CONTRATADA e ensejará a aplicação de penalidades nas modalidades e tipos previstos no Regulamento de Licitações e Contratos do Bandes e terá natureza de sanção.
- 4.12. Para aplicação das penalidades acima descritas fica assegurado e garantido o direito de defesa prévia em regular processo administrativo a ser instaurado para apuração das faltas e falhas.

## 5. DA REMUNERAÇÃO

- 5.1. A remuneração será realizada conforme tabela abaixo:

- 5.1.1. Para acordos de pagamento à vista: a remuneração da CONTRATADA incidirá sobre o valor efetivamente pago à vista pelo cliente.
- 5.1.2. Para acordos de pagamento parcelado a remuneração da CONTRATADA incidirá sobre o valor de cada parcela efetivamente paga, em cada mês.

| Tabela de Remuneração a ser imputada no Resultado do Acordo |                              |      |                       |                             |                       |  |
|---|------------------------------|------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|--|
| Faixa de Atraso da Dívida (dias)                            | Meta de Retorno dos Recursos |      | Remuneração Normal    | Remuneração por Performance |                       |  |
|   | (A)                          | (B)  | (C)                   | Reduzida (D)                | Superior (E)          |  |
|   | % s/a Carteira               | Dias | De 95% à 105% da Meta | Abaixo de 95% da Meta       | Acima de 105% da Meta |  |
| 1 Até 90  | 87%                          | 60   | 5,50%                 | 4,40%                       | 6,60%                 |  |
| 2 91 - 180  | 77%                          | 90   | 6,60%                 | 5,28%                       | 7,92%                 |  |
| 3 181 - 360   | 65%                          | 120  | 7,92%                 | 6,34%                       | 9,50%                 |  |
| 4 361 - 720   | 58%                          | 150  | 10,00%                | 8,00%                       | 12,00%                |  |
| 5 721 —1080   | 50%                          | 200  | 12,00%                | 9,60%                       | 14,40%                |  |
| 6 Acima de 1801   | 50%                          | 300  | 14,40%                | 11,52%                      | 17,29%                |  |

**Obs.:** para fins de apuração da meta de retorno (A) e (B), deverá ser considerada a data da formalização do acordo entre a CONTRATADA e o cliente.

- 5.1.3. O valor da remuneração da CONTRATADA será o percentual calculado sobre o valor do acordo firmado, considerando o valor efetivamente pago pelo cliente, no total ou em cada mês do acordo, se parcelado. Em qualquer hipótese, deve ser garantido ao BANDES o valor mínimo indicado pelo mesmo como aceito.
- 5.1.4. Para fins de identificação das faixas de valores da tabela constante do item 5.1.2, e condução da renegociação do contrato, à CONTRATADA serão disponibilizadas, diariamente em arquivo em formato XLS, da situação atual dos contratos entregues, constando:
- Data da geração;
  - Nome e código dos clientes;
  - Tipo de cliente – PJ / PF;
  - Número do CNPJ ou CPF;
  - Número da operação e do contrato;
  - Data do contrato;
  - Data de início do atraso;
  - Valor principal vencido;
  - Valor dos juros e dos encargos por atraso;
  - Valor de despesas extras a serem imputados ao saldo devedor;
  - Valor total vencido;
  - O valor mínimo aceito pelo BANDES para fins de recebimento pelo acordo;
  - Contatos do cliente – endereço, e-mail, telefones.

- 5.1.5. A comissão total devida ao BANDES será o resultado da soma das comissões calculadas individualmente por faixas, devendo ser utilizado para este cálculo, a fórmula abaixo:

**Comissão = Valor Recebido do cliente x Percentual da Remuneração**

Sendo que:

**Comissão** = O valor da comissão a ser recebida pela Contratada.

**Valor Recebido do cliente** = Valor pago pelo cliente na forma acordada com a Contratada

**Percentual da Remuneração** = O percentual de remuneração será encontrado no enquadramento do resultado entre o percentual de recebimento da faixa sobre a meta de retorno da faixa.

- 5.1.6. O enquadramento do percentual de comissão será aquele obtido conforme disposto no item 5.1.3, ou seja, o enquadramento da comissão em uma das colunas – (B), (C) ou (D) da tabela do item 5.1.3, inibe as demais;
- 5.1.7. Em nenhuma hipótese, o valor a ser repassado ao BANDES em razão de fechamento de acordos, será menor que o valor mínimo da dívida, atualizada no momento da formalização do acordo e disponibilizada à CONTRATADA, conforme definido nos itens 5.1.4 e 5.1.5, ou seja, sobre o valor do acordo, deverá ser imputado o percentual de comissão da CONTRATADA, conforme tabela constante do item 6.1.3.
- 5.1.7.1. Neste caso, a comissão será o resultado da diferença entre o valor recebido do cliente e o valor mínimo aceito pelo BANDES para fins de acordo.
- 5.1.8. Fica a critério exclusivo do BANDES alterar qualquer um dos percentuais da Tabela de Remuneração constante do item 5.1.3, mediante Termo Aditivo.

## 5.2. Exceções às regras estabelecidas nos itens 5.1.3

- 5.2.1. Na hipótese da regularização de dívida ser promovida em qualquer outro canal de atendimento ou diretamente com o BANDES, desde que comprovada notificação anterior do cliente pela CONTRATADA, esta fará jus a 30% (trinta por cento) do valor de comissão para a faixa da qual a operação faz parte, conforme definido na coluna C (Remuneração Normal) do item 5.1.2 deste Edital.
- 5.2.2. A comissão não será devida à CONTRATADA nos seguintes casos:
- 5.2.2.1. Constatado que o cliente efetuou pagamento, parcial ou total, de operações junto ao BANDES e que, por erro operacional, não foi contabilizado antes de distribuída a carteira para cobrança pela CONTRATADA;
- 5.2.2.2. Os clientes negociarem diretamente com o BANDES e não houver, no sistema deste, registros de contatos efetivos feitos pela CONTRATADA, nos 30 (trinta) dias anteriores à inclusão da proposta;
- 5.2.2.3. Constatada a existência de valores depositados em juízo resgatados pelo BANDES;
- 5.2.2.4. Na hipótese de edição de Decreto, Lei ou Resolução, após a distribuição da carteira a ser cobrada, que venha a beneficiar contratos em renegociação, não caberá à CONTRATADA qualquer restituição, indenização ou pagamento decorrente das ações praticadas, até então. Nesta hipótese, todas as ações de cobrança serão suspensas inclusive os pagamentos por êxito, a partir da comprovação do enquadramento do cliente e comunicação à CONTRATADA e seu processo deverá ser devolvido ao BANDES em até 05 (cinco) dias úteis.

- 5.2.2.5. O BANDES entender por bem realizar a cessão ou venda, total ou parcial, da carteira em cobrança após a distribuição da carteira a ser cobrada;
- 5.2.2.6. Houver promessa de pagamento pendente no momento da redistribuição da carteira;
- 5.2.2.7. Quando o cliente tenha regularizado sua dívida diretamente por canais digitais, como portal e aplicativo, a CONTRATADA não fará jus à remuneração do valor de comissão, mesmo que a CONTRATADA tenha tido ações de cobrança;
- 5.2.2.8. Quando o cliente possuir outra(s) operação(ões) junto ao BANDES e negociar, agregando condições mais favoráveis a este;
- 5.2.2.9. Para acordos parcelados, se houver uma quebra de acordo por parte do cliente (não manutenção do pagamento de um acordo), será suspenso o pagamento de remuneração à CONTRATADA, até que o cliente retome seus pagamentos;
- 5.2.2.10. No caso de rescisão ou não prorrogação do presente contrato, a CONTRATADA não fará jus à remuneração sobre os valores futuros a serem recebidos pelo BANDES decorrente de acordos efetuados;
- 5.2.2.11. No preço acordado, estão inclusos todos os tributos ou outros ônus federais, estaduais ou municipais.
- 5.2.2.12. Todas as despesas de transporte, hospedagem e alimentação dos técnicos responsáveis pela realização dos serviços contratados correrão por conta exclusivas da CONTRATADA.
- 5.2.3. A remuneração global, calculada em percentual sobre os valores efetivamente recebidos, compreenderá todas as despesas necessárias à prestação de serviços objeto deste Contrato, assim como todos os impostos, taxas e demais encargos e/ou tributos incidentes nesta prestação de serviços.
- 5.2.4. A simples divulgação pelo BANDES, do tipo de serviço e remuneração, não caracteriza nenhuma expectativa de faturamento por parte das participantes, não cabendo ao BANDES o ressarcimento de eventuais prejuízos alegados pelo fato de o faturamento mensal não atingir os níveis pretendidos pelos interessados.

## 6. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 6.1. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos ensejará a aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência.
- 6.2. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho que comporão os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previstos em contrato.
- 6.3. Os NMS vigorarão por todo o prazo contratual e se pautará pelo seguinte:



### 6.3.1. Índice de Início de Cobrança (IIC)

| Item                          | Descrição   |  |
|-------------------------------|---|--|
| Finalidade                    | Garantir o início do processo de cobrança.  |  |
| Meta a cumprir                | IIC $\geq$ 95%, ou seja, a meta iniciar o processo de cobrança de, no mínimo, 95% da carteira recebida.   |  |
| Forma de acompanhamento       | Número de clientes com cobrança realizada e o total de clientes na carteira recebida  |  |
| Periodicidade                 | Após 15 (quinze) dias do recebimento de cada carteira de clientes a ser cobrada   |  |
| Mecanismo de Cálculo          | <p>IIC = <math>(\Sigma \text{ de clientes com cobrança iniciada em até 15 dias do recebimento da carteira}) / (\Sigma \text{ de total de clientes na carteira cedida})</math>.</p> <p>3. Será utilizada na apuração do resultado, sempre duas casas decimais, sem arredondamento;</p> <p>4. Decorrido o prazo de 15 (quinze) dias úteis do recebimento da carteira, a CONTRATADA deverá apresentar documento que evidencie o início do processo de cobrança dos clientes constantes da mesma.</p> |  |
| Aplicação de Nível De Serviço | De 100% até 95%   | Sem aplicação de Fator de Nível de Serviço                           |
|                               | De 85% até 94,99%   | Aplicação de Glosa de 1% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 75% até 84,99%   | Aplicação de Glosa de 2% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 65% até 74,99%   | Aplicação de Glosa de 3% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 55% até 64,99%   | Aplicação de Glosa de 4% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 45% até 54,99%   | Aplicação de Glosa de 5% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 35% até 44,99%   | Aplicação de Glosa de 6% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 25% até 34,99%   | Aplicação de Glosa de 7% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 15% até 24,99%   | Aplicação de Glosa de 8% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | De 5% até 14,99%  | Aplicação de Glosa de 9% do valor total a ser pago da fatura mensal  |
|                               | Abaixo de 5%  | Aplicação de Glosa de 10% do valor total a ser pago da fatura mensal |

## 6.4. Forma de Pagamento em Função dos Resultados Obtidos

- 6.4.1. Os pagamentos acontecerão em função dos resultados obtidos pela CONTRATADA no período de apuração. Caso não atenda os Níveis Mínimos de Serviço previstos no item 6, a CONTRATADA sofrerá redutores (glosas) no pagamento devido pelo BANDES.
- 6.4.2. Além dos NMS não cumpridos, a CONTRATADA poderá sofrer glosas no pagamento por itens não cumpridos previstos na Tabela Comportamental, presente no item 6.4.3. Essa tabela constará de itens já citados e por outros itens comportamentais. Para cada item associa-se um redutor que será classificado em um Grau, conforme a Tabela de Grau de Infração a seguir:



#### Tabelas de Grau de Infração

| GRAU | CORRESPONDÊNCIA   |
|------|---|
| 01   | 0,5 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 02   | 1,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 03   | 2,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 04   | 3,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 05   | 4,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 06   | 5,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 07   | 6,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.   |
| 08   | 10,0 % sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.  |
| 09   | Havendo situações não previstas, A BANDES poderá avaliar a aplicação de penalidade, imputando “grau de infração”, considerando o impacto da infração no resultado do trabalho desenvolvido. |

6.4.3. Assim, os redutores (glosas) nos pagamentos a que se sujeita a CONTRATADA terão como referência os Índices para cada Nível de Serviço a Tabela Comportamental abaixo:

#### Tabela Comportamental

| Nº | Descrição   | Referência     | Grau |
|----|---|----------------|------|
| 01 | Tratar os clientes de maneira inadequada, de acordo com os padrões a serem definidos pelo BANDES. | Por ocorrência | 08   |
| 02 | Fornecer dados errados ou adulterados relativos aos serviços prestados                            | Por ocorrência | 05   |
| 03 | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.  | Por dia        | 06   |

Para os itens abaixo, **deixar de:**

|    |  |                |    |
|----|--|----------------|----|
| 04 | Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente.   | Por dia        | 07 |
| 05 | Cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança.   | Por ocorrência | 06 |
| 06 | Manter atualizadas as documentações exigidas no contrato.  | Por ocorrência | 05 |
| 07 | Notificar ao BANDES sobre a ocorrência de situação fora dos padrões de atuação definidos pelo BANDES.  | Por ocorrência | 04 |
| 08 | Participar, quando convidado, de reuniões marcadas pelo BANDES acerca de assuntos relacionados com o objeto do contrato                                | Por ocorrência | 03 |
| 09 | Formalizar junto ao Bandes com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência a ausência do Preposto e indicação do início das atividades do substituto. | Por ocorrência | 05 |
| 10 | Demais situações constantes no item 9.2 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, não previstas acima.   | Por ocorrência | 06 |

6.4.4. A aplicação dos redutores (glosas) não impedirá a aplicação das sanções à CONTRATADA, por conta do inadimplemento parcial ou total dos serviços.

- 6.4.5. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar os NMS previstos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance dos NMS.
- 6.4.6. A superação de um dos NMS não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outros, no mesmo ou em outro período.
- 6.4.7. O somatório dos redutores deve se limitar a 10% do valor mensal faturado.

## **6.5. Autonomia e Política de Desconto**

- 6.5.1. A alçada de desconto da CONTRATADA, fixada por operação, para negociação com os clientes, estará disponível nos arquivos diários disponibilizados pelo BANDES.
- 6.5.2. A CONTRATADA poderá encaminhar, mensalmente, até 30 (trinta) propostas negociais em condições diferentes das estipuladas, caso em que serão submetidas à análise do BANDES, que poderá aprová-las ou rejeitá-las.
  - 6.5.2.1. Neste caso, aprovado o acordo, fica desde já entendido que a CONTRATADA fará jus, somente, a 30% (trinta por cento), podendo ser alterado a critério do BANDES, do valor de comissão, da faixa da qual a operação faz parte, considerando a tabela constante do item 6.1.2 deste Anexo e sobre os valores efetivamente recebidos pelo BANDES.

## **6.6. Campanhas de Incentivo**

- 6.6.1. O BANDES poderá lançar campanhas a título de incentivo — com metas, prazos e condições especiais — objetivando a cobrança de segmentos específicos de clientes, determinados conforme produtos, Unidade da Federação, tempo de dívida ou quaisquer outros critérios decididos pelo BANDES.
- 6.6.2. As campanhas poderão ter condições e prazos diferenciados.
  - 6.6.2.1. Nesses casos, a(s) CONTRATADA(S) será(ão) informada(s) previamente das condições e incentivos, que serão definidos de acordo com as características dos clientes ou operações foco da campanha.
- 6.6.3. A prorrogação de campanhas poderá ocorrer conforme conveniência do BANDES.

## **6.7. Procedimentos Gerais de Gestão**

- 6.7.1. Os serviços, quando não executados de forma digital ou cognitiva, deverão ser executados por pessoal qualificado e idôneo.
- 6.7.2. O contato da CONTRATADA com o cliente do BANDES deve ser sempre cordial e investigativo, utilizando meios modernos e socialmente adequados e, especialmente, observar as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor e Política de relacionamento com os clientes do BANDES, atentando para o tratamento respeitoso de forma a não expor os clientes a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
- 6.7.3. A CONTRATADA assumirá a responsabilidade por qualquer dano moral ou patrimonial causado ao cliente.
- 6.7.4. É de responsabilidade da CONTRATADA todo o processo de seleção, recrutamento, contratação, treinamento e eventual promoção dos seus empregados alocados na operação, sem qualquer vínculo empregatício com o BANDES.
- 6.7.5. A CONTRATADA deverá coordenar, supervisionar, fiscalizar e treinar periodicamente os seus empregados, de forma que os serviços objeto deste certame sejam realizados na forma pactuada.

- 6.7.6. A CONTRATADA deverá requerer a substituição dos empregados nas situações de ausência, bem como, nos casos em que a conduta do empregado seja considerada inadequada ou inconveniente, de maneira que os serviços, objeto deste certame, sejam prestados de forma adequada e sem descontinuidade.
- 6.7.7. É assegurado ao BANDES, a seu exclusivo critério, efetuar auditoria na sede e/ou filiais da CONTRATADA, com o fim de verificar o exato cumprimento das disposições desta contratação, bem como a estrita observância das normas e regulamentos aplicáveis aos serviços ora ajustados, obrigando-se a CONTRATADA a facilitar, aos prepostos do BANDES, o acesso a todos os documentos e informações que lhe forem solicitados, sem que isso incorra em isenção de responsabilidade à CONTRATADA.
- 6.7.8. Por intermédio do BANDES, o Banco Central do Brasil terá integral e irrestrito acesso a todas as informações, dados e documentos relativos à CONTRATADA.
- 6.7.9. A CONTRATADA deverá cumprir a legislação vigente de proteção aos direitos do consumidor, especialmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (lei nº 8.078, de 11/09/90), devendo manter sigilo sobre os sistemas tecnológicos do BANDES (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, ser responsabilizada na forma da lei pelo uso indevido dessas informações.
- 6.7.10. Ao BANDES fica assegurado o direito de retomar as operações/clientes, sem ônus da comissão de cobrança, sem prévia comunicação e sem revisão de metas, diante das seguintes situações:
- 6.7.10.1. Nos casos de rescisão de contrato;
- 6.7.10.2. Se o cliente, objeto da cobrança, alegar, comprovada e fundamentalmente, já haver pago a dívida antes da data do envio da operação à CONTRATADA;
- 6.7.10.3. A qualquer tempo, havendo ação judicial envolvendo a operação ou o cliente, ou reclamação perante órgãos de defesa do consumidor.
- 6.7.10.4. A qualquer tempo, em se detectando necessidade de retificação dos saldos disponibilizados no sistema ou de inibição de cobrança daquele cliente;
- 6.7.10.5. No caso de negociação efetuada diretamente com o BANDES, sem que a CONTRATADA tenha realizado efetivo contato com o cliente e registrado o contato no sistema de gestão do BANDES, em um prazo inferior a 20 (vinte) dias anteriores ao acordo;
- 6.7.10.6. Nos casos que forem detectadas operações de clientes com restrições que impeçam a sua cobrança (oriundas de fraude, erro operacional, determinação judicial, etc.);
- 6.7.10.7. Quando o cliente possuir outra(s) operação(ões) em cobrança e negociar agregando condições mais favoráveis ao BANDES.
- 6.7.11. Na hipótese de ocorrência de eventos de natureza inevitável e/ou imprevisível, produzidos por terceiros, por fenômenos naturais ou qualquer condição ou situação que não possa ser prevista, geradoras de obstáculos que resulte na impossibilidade de execução do serviço objeto do certame pela CONTRATADA, por período superior a 07 (sete) dias, contados da data da interrupção, com vistas a mitigar a incidência de prejuízos decorrentes da paralização do serviço e, uma vez cessada a ocorrência, promoverá a devolução dos contratos distribuídos;
- 6.7.12. Havendo a edição de Decreto, Lei ou Resolução que venha a beneficiar contratos em renegociação, a CONTRATADA será comunicada antecipadamente com a relação das operações enquadradas e do cancelamento dos procedimentos de cobrança, não cabendo à CONTRATADA qualquer restituição, indenização ou pagamento decorrente das ações praticadas, até então. Nesta hipótese, todas as

ações de cobrança serão suspensas inclusive os pagamentos por êxito, a partir do enquadramento do cliente nas respectivas condições legais;

6.7.12.1.A suspensão das renegociações se aplicará, mesmo quando o BANDES não se enquadrar nos termos dos Decretos, Leis ou Resoluções, mas que a seu critério e com recursos próprios, optar por refinarar contratos em poder da CONTRATADA.

## **6.8. Segurança da Informação**

- 6.8.1. É vedado à CONTRATADA manter ou utilizar, mesmo que parcialmente, infraestrutura de hardware e software baseada em serviços de processamento ou armazenamento de dados em nuvem.
- 6.8.2. A CONTRATADA deverá possuir controles de acesso físico às suas dependências.
- 6.8.3. A CONTRATADA deverá utilizar mecanismo para proteção e detecção de vazamento de dados do BANDES que estiverem sob sua custódia.
- 6.8.4. A CONTRATADA deverá utilizar software antivírus, tempestivamente atualizado, nos ativos de TI utilizados para atendimento ao BANDES.
- 6.8.5. A CONTRATADA deverá comprovar que possui rotinas diárias de cópia dos arquivos (backup), bem como os sistemas de recuperação de dados.
- 6.8.6. Por definição do BANDES, a CONTRATADA deverá armazenar as cópias dos dados (backup) por no mínimo 05 (cinco) anos.
- 6.8.7. A CONTRATADA deverá contemplar nestas rotinas de cópia dos dados (backup) todos os contatos telefônicos realizados, associados a atividade objeto deste contrato.
- 6.8.8. A CONTRATADA deverá instalar e manter medidas de proteção para os ativos de TI que atendem ao BANDES, tais como firewall ou sistema de prevenção de intrusão (IPS).
- 6.8.9. A CONTRATADA deverá adotar em seus ativos de TI e sistemas as melhores práticas do mercado para o gerenciamento das métricas de senha, como complexidade, tamanho, periodicidade de troca, bloqueios, etc.
- 6.8.10. A CONTRATADA deverá manter trilhas de auditoria pelo período de 5 (cinco) anos, permitindo a rastreabilidade das ações realizadas.
- 6.8.11. O BANDES poderá solicitar evidências técnicas dos atendimentos dos itens de segurança da informação durante a vigência deste contrato. A CONTRATADA deverá fornecer estas evidências em até 03 (três) dias.
- 6.8.12. Fica obrigada a CONTRATADA, após o encerramento do contrato, em garantir a remoção e descarte dos dados relacionados ao objeto deste contrato, e comunicar esta remoção ao BANDES.
- 6.8.13. Todos os requisitos de segurança da informação deverão ser mantidos, durante a vigência do contrato, com a confiabilidade, confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos dados, e promover às atualizações do(s) sistema(s), quando for necessário.

## **6.9. Local de Realização dos Serviços**

- 6.9.1. Os serviços serão realizados na própria sede da CONTRATADA.

## **7. UTILIZAÇÃO DO NOME DO BANDES**

- 7.1. A CONTRATADA não poderá utilizar o nome do BANDES, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação profissional como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios diversos, impressos,

etc., nem tampouco pronunciar-se em nome do BANDES à imprensa em geral sobre quaisquer assuntos relativos à atividade deste, bem como sua atividade profissional, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

## 8. CONDIÇÕES GERAIS

- 8.1. Qualquer modificação na rotina dos serviços deverá ser comunicada com antecedência mínima de setenta e duas horas e a expressa anuência da outra parte.
- 8.2. Qualquer tolerância ou concessão do BANDES ou da CONTRATADA, não constituem novações ou precedentes invocáveis por qualquer das partes.
- 8.3. Os casos fortuitos ou de força maior, previstos no artigo 393, parágrafo único, do Código Civil Brasileiro não constituem inadimplência.
- 8.4. Nos casos em que a CONTRATADA não comprovar o pagamento dos direitos trabalhistas e previdenciários dos empregados envolvidos na prestação dos serviços, o BANDES poderá reter e utilizar os valores das faturas ou da garantia apresentada pela CONTRATADA para realizar o pagamento diretamente aos trabalhadores, mediante decisão judicial, não caracterizando tal ato, vínculo dos empregados da CONTRATADA com a BANDES.
- 8.5. As Partes declaram, sob as penas da Lei, que os signatários do presente instrumento são seus bastante representantes/procuradores legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com deveres para assumir as obrigações ora pactuadas.