

ANEXO I**TERMO DE REFERÊNCIA****1 DO OBJETO**

1.1 Constitui objeto do presente Termo de Referência a contratação, por meio de pregão eletrônico (Lei 10.520/2002), de empresa especializada na gestão de contratos e administração de imóveis de terceiros, vinculados ao Programa de Arrendamento Residencial - PAR, representando a CAIXA e o Fundo de Arrendamento Residencial – FAR nos estados do Ceará e Piauí, de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas neste Termo e seus anexos.

2 ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1 A CONTRATADA compromete-se a promover, em nome da CAIXA, as obrigações a seguir relacionadas:

2.2 Da Administração:

- a) conceder à CAIXA o acesso online ao seu sistema de controle e de gestão dos dados e do atendimento aos arrendatários, sem quaisquer ônus, com objetivo de viabilizar consultas acerca da administração dos contratos e imóveis a cargo da CONTRATADA;
- b) dispor, por seus próprios meios e iniciativa, de equipamentos e sistemas, além de todos os instrumentos necessários, que possibilitem o seu acesso às aplicações da rede da CAIXA, para realização dos procedimentos e consulta às informações disponíveis;
- c) atender aos arrendatários, administradoras dos condomínios, proprietários, síndicos, Comissão ou Conselho Fiscal, a fim de colher e prestar-lhes, sempre que necessário, as devidas informações e orientações;
- d) controlar a arrecadação das taxas de arrendamento e tomar as providências de cobrança, com objetivo de manter todos os contratos adimplentes, mediante critérios estabelecidos pela CAIXA neste Termo;
- e) Levantar débitos e Dívida Ativa relativos a:
 - impostos/taxas ou contribuições federais, estaduais, municipais, autárquicas, condominiais e de concessionárias de serviços públicos;
 - demais obrigações acessórias previstas no Contrato de Arrendamento, nas normas e nas orientações da CAIXA, com envio dos boletos para pagamento dos débitos quando identificados, ou quando solicitado pela CAIXA.
- f) enviar, trimestralmente, relatório contendo a situação de quitação/adimplência dos itens relacionados na alínea “e”;
- g) manter atualizados os dados cadastrais dos arrendatários;
- h) providenciar emissão, acompanhar e controlar a expedição, entrega e recebimento das notificações pessoais e avisos de cobrança para os arrendatários em atraso ou em casos de ocupação/utilização irregular e/ou ausência de manutenção e/ou limpeza do imóvel, bem como, inadimplemento de outras obrigações acessórias, inclusive via AR/Correios (notificações pessoais e pelos Correios às expensas da CONTRATADA), e, desde que comprovadamente frustrada a notificação pelos Correios, via Cartório de Títulos e Documentos (estas últimas passíveis de reembolso pela CAIXA);
- i) montar e autuar dossiês conforme *checklist* e orientações da CAIXA;

- j) emitir, sem qualquer ônus para a CAIXA ou arrendatários, a segunda via de boleto para pagamento de taxa de arrendamento, conforme *layout* pré-definido pela CAIXA;
- k) fornecer e disponibilizar, periodicamente, ou quando solicitado pela CAIXA, informações e documentos relativos à administração dos imóveis e prestar contas dos serviços executados;
- l) manter o sigilo profissional, contratual e bancário, e a integridade das informações e dos sistemas disponibilizados pela CAIXA, assim como dos documentos aos quais tenha acesso ou manuseio, sob a forma de originais, cópias ou em meio eletrônico;
- m) conservar sob sua guarda, adequadamente, os documentos relativos aos contratos, imóveis e empreendimentos vinculados ao PAR localizados dos municípios relacionados no Anexo I deste Termo de Referência;
- n) providenciar, quando necessário e demandado pela CAIXA, a certidão de matrícula atualizada dos imóveis e/ou individualização das matrículas, apresentando o comprovante de despesas nos termos exigidos para ressarcimento pela CAIXA;
- o) observar as disposições normativas fixadas pela CAIXA a respeito do Programa de Arrendamento Residencial - PAR;
- p) prestar subsídios completos e corretos, por escrito, para atendimento a ocorrências de atendimento interno da CAIXA e de subsídios judiciais, no prazo, máximo, de 24 horas úteis a contar do recebimento da solicitação, ou em prazo menor, sempre que solicitado pela CAIXA;
- q) proceder à conferência e análise de prestações de contas e elaboração e análise de previsões orçamentárias de condomínios do PAR, mediante solicitação específica da CAIXA.

2.3 Da Manutenção:

- r) quando do início da vigência do contrato, atestar o recebimento das chaves dos imóveis ociosos, reportando à CAIXA qualquer ausência de chave de unidade ociosa e, na ausência de chave ou chave não correspondente, providenciar a cotação de preços entre, no mínimo, 03 (três) empresas especializadas, conforme procedimentos informados pela CAIXA, submetendo as propostas à aprovação da CAIXA;
- s) quando do início da vigência do contrato vistoriar, obrigatoriamente, todos os imóveis ociosos, com emissão do respectivo Termo de Vistoria e diagnóstico, conforme modelo fornecido pela CAIXA;
- t) guardar em seu poder as chaves dos imóveis ociosos, observados os critérios compatíveis de segurança, sendo que em caso de perda ou extravio de chave a CONTRATADA arcará com os custos de nova chave;
- u) manter atualizada em local visível em todos os empreendimentos administrados, mediante prévio contato com síndico ou administradora do condomínio, a relação dos serviços que poderão ser solicitados pelos arrendatários, previstos neste Termo de Referência, assim como o endereço e os demais meios de contato com a CONTRATADA;
- v) atuar nos processos de substituição de imóvel, alteração de data de vencimento de contrato, inclusão/exclusão de débito em conta e inclusão/exclusão de participantes no contrato, mediante critérios estabelecidos e orientações dadas pela CAIXA;
- w) providenciar a entrega dos imóveis, *in loco*, mediante assinatura do Termo de Recebimento e Aceitação do Imóvel, nos casos de substituição de imóvel realizadas pela CAIXA em caráter definitivo ou provisório;
- x) zelar pelo cumprimento das obrigações contratuais e das normas do Programa de Arrendamento Residencial – PAR por parte dos arrendatários;
- y) comunicar à CAIXA as situações identificadas, relacionadas à conservação física e à fiscalização de utilização exclusiva, para fins residenciais, dos imóveis sob sua administração;
- z) proceder, semestralmente, impreterivelmente, e, também, sempre que requisitado pela CAIXA, vistoria nos empreendimentos e nas unidades habitacionais, disponibilizando informações sobre os níveis de manutenção, conservação, utilização, ocupação e demais ocorrências

demandadas pela CAIXA, bem como as ações adotadas para coibir ou corrigir as situações irregulares, de acordo com o Modelo de Vistoria a ser disponibilizado pela CAIXA;

aa) proceder vistorias quando da desocupação e da reocupação dos imóveis, e sempre que for necessário, disponibilizando à CAIXA informações sobre os níveis de manutenção, conservação, ocupação e obras irregulares relativos às unidades residenciais sob sua administração e respectivos empreendimentos, bem como as ações adotadas para coibir ou corrigir as situações irregulares, quando for o caso, conforme Modelo de Vistoria a ser disponibilizado pela CAIXA;

bb) coibir o subarrendamento e a utilização irregular dos imóveis e das áreas comuns dos empreendimentos, sendo que quando identificada tal situação deve ser imediatamente comunicada à CAIXA e notificado o ocupante do imóvel;

cc) realizar o acionamento da seguradora e/ou acionar a CAIXA nos casos de sinistros de Morte e Invalidez Permanente – MIP ou DFI - Danos Físicos do Imóvel, e de manutenção de imóveis, conforme legislações vigentes e orientações da CAIXA;

dd) nos casos de reconhecimento de sinistro de morte e invalidez permanente total, notificar o arrendatário e/ou herdeiro a se manifestar para início do processo de transferência de propriedade do imóvel ou devolução do bem;

ee) nos casos de negativa de reconhecimento de sinistro de morte e invalidez permanente total notificar o arrendatário remanescente, se houver ou os ocupantes para manifestar interesse no processo de transferência de propriedade do imóvel ou devolução do bem;

ff) providenciar, em caso de indispensável realização de serviço ou de manutenção dos imóveis, a cotação de preços entre, no mínimo, 03 (três) empresas especializadas, submetendo as propostas à aprovação da CAIXA;

gg) supervisionar as obras contratadas na forma do item acima, até sua conclusão, independentemente da fiscalização que será exercida pela CAIXA;

hh) representar a CAIXA, quando for o caso, nas reuniões do condomínio, assembleias ordinárias e extraordinárias, reuniões de Comissão ou Conselho Fiscal, sob a orientação da CAIXA, levando as deliberações ao conhecimento e à aprovação desta;

ii) representar a CAIXA, quando for o caso, e sob a orientação da CAIXA, como preposto em audiências de conciliação, apresentando proposta de negociação de acordo com as diretrizes definidas pela CAIXA para quitação de dívidas dos imóveis, bem como participar no cumprimento das reintegrações de posse e de ação reivindicatória, adotando também todos os procedimentos necessários à contratação dos recursos de responsabilidade da CAIXA para que a reintegração de posse ocorra, dentre eles, obtenção de orçamentos, negociação e contratação de fornecedores e encaminhamento da documentação necessária ao pagamento, conforme orientações da CAIXA;

jj) não cobrar, nem permitir a cobrança ao adquirente da unidade habitacional de honorários ou qualquer quantia a título de sinal de serviço/negócio;

kk) comunicar à CAIXA qualquer problema que impossibilite à CONTRATADA a execução perfeita do objeto deste Termo, independentemente da fiscalização da CAIXA;

ll) representar a CAIXA e acompanhar os procedimentos de desocupação de unidade(s) habitacional(is) em casos de interdição pela Defesa Civil local ou situações que envolvam riscos à integridade física dos arrendatários/moradores.

mm) atender às demais solicitações da CAIXA pertinentes à execução do contrato;

2.4 Da Alienação:

nn) colher manifestação de interesse do arrendatário e elaborar simulação de valores para a aquisição antecipada e para os casos de opção de compra decorrente de MIP parcial ou total;

oo) receber documentação do arrendatário que manifestou interesse em adquirir o imóvel, e entregar, obrigatoriamente, protocolo onde conste, de forma clara, o prazo estimado para finalização do processo, levando em conta, inclusive, o prazo do Cartório de Registro de Imóveis e os prazos previstos na Tabela 1 do item 6.1 deste Termo de Referência;

- pp) montar e autuar dossiês de alienação, seja por oferta a público alvo, oferta a mercado, aquisição a termo (decurso), aquisição antecipada ou decorrente de MIP parcial ou total, conforme *checklist* e orientações da CAIXA;
- qq) providenciar a entrega dos imóveis e respectivas chaves, *in loco*, mediante assinatura do Termo de Recebimento e Aceitação do Imóvel, nos casos de aquisição por público alvo ou alienação a mercado, quando o imóvel estiver desocupado;
- rr) providenciar a remessa das chaves dos imóveis alienados a mercado, ao local indicado pela CAIXA, quando solicitado;
- ss) levantar junto à Prefeitura local o valor referente ao ITBI/ITIV, preparar documentação necessária e negociar, se for o caso, forma de envio dos boletos para pagamento, do referido imposto, pelo arrendatário na ocasião da assinatura do contrato de aquisição antecipada, por decurso, pelo público-alvo, a mercado ou em casos de conclusão ou regularização de registro de transferências realizadas de forma parcial, equivocada ou incompleta ou não concluída previamente a assinatura da CONTRATADA ;
- tt) levantar junto aos Cartórios de Registro de Imóveis o custo para registro dos contratos, negociar a forma de pagamento, bem como realizar o protocolo do registro de contrato de aquisição antecipada, por decurso, por MIP, ao público-alvo, e em casos de conclusão ou regularização de registro de transferência realizadas de forma parcial, equivocada ou incompleta e regularizar, por conta própria ou mediante acionamento da CAIXA e no prazo máximo concedido, as pendências que eventualmente forem apontadas pelos respectivos registradores;
- uu) viabilizar o pagamento das custas cartorárias, pelo próprio arrendatário / adquirente junto ao respectivo Cartório de Registro de Imóveis, ficando vedado o recebimento de valores em conta e/ou nome próprio da CONTRATADA;
- vv) atuar junto aos Cartórios de Registro de Imóveis para redução dos prazos de registro dos contratos, resolução das pendências e atendimento às exigências cartorárias, no que couber, mantendo relacionamento pró ativo e regular com os Cartórios de Registro;
- ww) realizar consulta no sistema de gestão de crédito imobiliário da CAIXA acerca da situação dos contratos;
- xx) providenciar notificações pessoais aos arrendatários que estão completando e/ou completaram 180 (cento e oitenta) meses de arrendamento, e disponibilizar à CAIXA relatório analítico do resultado dessas notificações, realizando as notificações de forma pessoal e/ou pelos Correios às expensas exclusivas da CONTRATADA;
- yy) providenciar notificações via Cartório de Títulos e Documentos (passíveis de reembolso pela CAIXA) desde que comprovadamente frustrada a notificação pelos Correios prevista no item anterior;
- zz) coletar e receber os documentos necessários junto aos arrendatários, ocupantes, Síndico, administradora do condomínio, e público-alvo, conferi-los, atestá-los e analisá-los, conforme orientações da CAIXA, em *checklist* específicos para cada modalidade, cuja relação geral consta abaixo e que pode ser atualizada e/ou revisada pela CAIXA durante a vigência do contrato:
- documentos de identificação, de comprovação de estado civil, de regime de bens, comprovante de renda formal ou informal e comprovante de residência dos participantes;
 - comprovante de pesquisa cadastral dos arrendatários nos sites da Justiça Federal, no sistema de gestão de crédito imobiliário da CAIXA, e outros porventura necessários, com impressão das telas de resultados para compor o respectivo dossiê;
 - Certidão Conjunta Negativa de Tributos Federais e da Dívida Ativa da União no site da Receita Federal;
 - Comprovante de Situação Cadastral do CPF no site da Receita Federal;
 - Certidão Negativa do IPTU e outras taxas e impostos incidentes sobre a unidade habitacional, providenciadas pelo arrendatário;
 - Declaração de Inexistência de Débitos Condominiais providenciada pelo arrendatário;
 - cópia de documentos constantes no dossiê de arrendamento;

- certidão de matrícula atualizada do imóvel;
- procuração por instrumento público, se for o caso, e cópia;
- cópia da declaração de imposto de renda vigente e respectivo recibo de entrega à Receita Federal, ou declaração de isenção de imposto de renda;
- comprovante de vínculo de 3 anos, no mínimo, sob regime de FGTS do adquirente, ou do coobrigado, se for o caso;
- autorização para movimentação de conta do FGTS, se for o caso;
- cópia da Carteira de Trabalho (CTPS);
- atestado médico para comprovação da deficiência ou indicação de CID, se for o caso;
- ficha cadastro Pessoa Física do proponente e coobrigado, cujo modelo será fornecido pela CAIXA;
- declaração negativa de propriedade e destinação do imóvel.

aaa) solicitar à CAIXA o lançamento do débito na conta vinculada do FGTS e acompanhar a liberação/ressarcimento, quando for o caso;

bbb) preparar boletos para pagamento à vista das taxas de arrendamento;

ccc) encaminhar os dossiês para análise da conformidade a ser feita pela área responsável e arquivamento, conforme orientações da CAIXA;

ddd) solicitar, receber, conferir e atestar os comprovantes de pagamento das despesas de contratação, disponibilizando uma via para o proponente;

eee) emitir as minutas de contratos, de termos de aditamento e de termos de re-ratificação via sistema de gestão de crédito imobiliário da CAIXA ou de forma manual;

fff) colher assinaturas dos adquirentes, testemunhas, procuradores, quando for o caso, e representante CAIXA, bem como providenciar, às expensas dos adquirentes, o reconhecimento de firma dos envolvidos, quando houver exigência do Cartório de Registro de Imóveis;

ggg) entregar ao adquirente uma via das apólices de seguro por Morte e Invalidez Permanente - MIP ou de Danos Físicos do Imóvel – DFI, e Planilha de Evolução do Contrato, no caso de aquisição antecipada com parcelamento;

hhh) nos casos de solicitação específica pela CAIXA, confirmar assinatura do contrato e conferir seu acatamento no sistema de gestão de crédito imobiliário, com impressão da tela para composição do dossiê, conforme orientações da CAIXA;

iii) encaminhar o contrato firmado após emissão de parecer de conformidade para assinatura do representante da CAIXA;

jjj) protocolar contratos, atender eventuais demandas de regularização por parte dos cartórios, monitorar prazos de registro e receber do cartório as vias do contrato devidamente registradas;

kkk) dar entrada e confirmar a alteração de titularidade no cadastro de imóvel junto à Prefeitura Municipal;

lll) providenciar, via protocolo, a entrega do contrato registrado ao adquirente e comprovar o registro perante a CAIXA, conforme orientações vigentes.

mmm) atender solicitações da CAIXA pertinentes à conclusão, correção, ajustes ou adequações de registro de imóveis e/ou contratos encerrados ou não no sistema da CAIXA cujas tratativas de alienação, seja por oferta a público alvo, aquisição a termo (decurso), aquisição antecipada ou decorrente de MIP parcial ou total tenham se iniciado a qualquer tempo, com o cumprimento em relação aos mesmos das mesmas obrigações previstas neste Termo de Referência;

3 REQUISITOS PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO

3.1 A CONTRATADA será responsável por prover toda a infraestrutura de comunicação com a CAIXA, dentro dos padrões de conectividade estabelecidos por esta.

3.2 A CAIXA deverá ser consultada previamente quanto à tecnologia de comunicação que deverá ser implementada.

3.3 A CONTRATADA deverá realizar o dimensionamento do circuito, de forma a atender todas as necessidades de tráfego oriundas dos serviços especificados no contrato.

3.4 A CAIXA disponibilizará interface para utilização dos sistemas corporativos necessários ao desenvolvimento das atividades.

3.5 Todas as despesas de contratação, licenciamento, atualização, suporte técnico e outros custos diretos e indiretos relativos à conexão serão de responsabilidade da CONTRATADA, exceto no que tange à disponibilização da interface do equipamento de telecomunicações da CAIXA.

3.6 A empresa deverá manter, pelo menos, 01 (um) escritório, a ser estabelecido, obrigatoriamente, na capital do Estado dos municípios relacionados no Anexo I deste Termo de Referência, e deverá prestar atendimento mínimo diário presencial, por telefone e correio eletrônico, ininterruptamente das 9h às 18h, sendo vedado o fechamento do referido escritório para almoço.

3.7 A CONTRATADA deverá manter prepostos regionais munidos de telefone móvel para contato exclusivo, microcomputadores/notebooks com acesso à Internet de alta velocidade e impressora, bem como, dos demais meios necessários para deslocamento às cidades vinculadas a cada região do Anexo I deste Termo de Referência.

3.8 A empresa deverá comprovar, em até 15 (quinze) dias corridos, contados da data da assinatura do contrato:

a) a existência de escritório de representação na localidade conforme disposto no item 3.6 com instalações apropriadas para a realização do objeto, que deverá prestar atendimento mínimo diário presencial, por telefone e correio eletrônico, das 9h às 18h;

b) que o referido escritório está devidamente equipado no mínimo com:

- 01 (um) microcomputador/notebook com acesso à Internet de alta velocidade a cada 1.000 unidades administradas;

- 01 (uma) impressora com *scanner* e opção de impressão frente e verso a cada 2.500 unidades administradas;

- 01 (uma) linha telefônica fixa a cada 1.000 unidades administradas;

- 01 (uma) linha telefônica móvel com serviço de SMS e aplicativo de mensagens instantâneas para smartphone, tipo WhatsApp, Telegram, para cada faixa de DDD vinculadas a cada região (ou cidade) do Anexo I deste Termo de Referência, e 01 (uma) linha adicional a cada 1.000 (mil) unidades administradas na mesma faixa de DDD.

c) a contratação de 01 (um) preposto regional, conforme estabelecido no item 3.7, que prestará atendimento no município de lotação e nos municípios vizinhos, num raio máximo de até 200km, devendo ser providenciados quantos prepostos forem necessários para toda abrangência;

d) a disponibilização de endereço de correio eletrônico específico para o objeto deste Termo, vinculado ao domínio da empresa;

e) a divulgação em local visível nos empreendimentos, mediante prévio contato com síndico ou administradora do condomínio, a relação dos serviços que poderão ser solicitados pelos arrendatários, previstos neste Termo de Referência, o endereço e os demais meios de contato com a CONTRATADA.

3.9 A CONTRATADA deverá manter empregado com função gerencial no escritório de representação na localidade capital conforme disposto no item 3.6, para resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias à execução dos serviços.

3.10 A contratada deverá, ainda, possuir quadro de pessoal qualificado em quantidade mínima de 01 funcionário com dedicação exclusiva, a cada 500 unidades administradas (com arredondamento para cima em caso de números decimais, exemplo 17.235 unidades/500 unidades = 34,47 = 35 empregados), incluindo-se nesse cálculo os prepostos regionais, para a realização dos serviços objeto deste Termo e manter, às suas expensas, assessoria jurídica e contábil.

4 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 São obrigações da CONTRATADA específicas ao objeto:

- a) cumprir os prazos e as metas estabelecidos pela CAIXA;
- b) alcançar os indicadores de desempenho estabelecidos pela CAIXA;
- c) arcar com os gastos referentes à realização das atividades previstas neste Termo de Referência e quaisquer outras despesas vinculadas ao objeto contratado, inclusive todas as despesas de deslocamento;
- d) na condição de responsável por atos próprios ou de seus prepostos, responder por qualquer tipo de autuação ou ação que a CAIXA venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços ora contratados;
- e) responder, ainda, pela observância das Leis, Posturas e Regulamentos;
- f) facilitar e permitir à CAIXA, a qualquer momento, o acesso à documentação relativa aos contratos e imóveis sob sua gestão e administração, bem como aos sistemas e controles internos pertinentes, para fins de realização de auditoria, análise de performance e acompanhamento dos serviços a seu cargo;
- g) corrigir, às suas expensas, e no prazo fixado pela CAIXA, os serviços que apresentem incorreção e imperfeição;
- h) responder, na qualidade de fiel depositária, por todos os documentos inerentes a este Termo de Referência, obrigando-se a dispensar todo o cuidado e diligências à sua conservação e guarda, respondendo, caso contrário, por sua perda ou extravio;
- i) não utilizar, com objetivos alheios à realização dos serviços contratados, nem divulgar ou reproduzir os normativos, documentos e materiais encaminhados ou divulgados pela CAIXA, sem a sua expressa anuência;
- j) comunicar à CAIXA, no prazo de 10 (dez) dias da ocorrência, qualquer alteração na composição societária da empresa ou de seu quadro funcional;
- k) prestar informações/esclarecimentos à CAIXA acerca da execução do presente Termo de Referência, na forma e oportunidade em que forem solicitados;
- l) comunicar com antecedência mínima de 2 (dois) dias da efetivação da ocorrência, quaisquer alterações cadastrais da empresa, ou seja, endereço, telefone, correio eletrônico, etc.;
- m) Promover a equidade de gênero, valorizando e favorecendo de maneira equivalente direitos, benefícios, obrigações e oportunidades entre homens e mulheres;
- n) Assegurar a valorização do ser humano, primando pelo respeito à diversidade de raça, origem, etnia, gênero, cor, idade ou qualquer tipo de diferença entre as pessoas, inclusive as relacionadas à aparência, comportamento e crenças;
- o) Cumprir toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n. 13.709/2018), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema;
- p) Tratar os dados obtidos pela CAIXA apenas para a finalidade pretendida neste Termo de Referência e mediante as instruções da CAIXA, sem transferi-los a qualquer terceiro, exceto se expressamente autorizado;

- q) Tratar os dados pessoais somente para execução das suas obrigações contratuais listadas no item 2 deste Termo;
- r) Instituir e manter um programa abrangente de segurança e governança de dados pessoais, com capacitação de seus colaboradores, controles técnicos e administrativos apropriados para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos Dados Pessoais objeto de Tratamento, além de garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e demais normas que versem sobre privacidade e proteção de dados pessoais;
- s) Comunicar imediatamente a CAIXA através dos canais de comunicação específicos disponíveis, na ocorrência de qualquer incidente (perda, deleção ou exposição indesejada ou não autorizada, entre outros) que envolva as informações tratadas em razão da presente relação contratual;
- t) Destruir ou devolver, a critério da CAIXA, todas as Informações Confidenciais e Dados Pessoais que estejam em seu poder conforme Política Geral de Tratamento de Dados estabelecida pela CAIXA, ao final do Contrato.
- u) A CONTRATADA deve se cientificar das diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática disponíveis na página de Sustentabilidade CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade>) bem como, preencher e assinar o Termo de Ciência da PRSAC a ser disponibilizado pela CAIXA.
- v) A CONTRATADA deverá apresentar comprovante atualizado de registro no CRECI da UF de realização do objeto, no prazo de até 90 dias a contar da data de assinatura do contrato.

4.2 Da Criticidade em Segurança da Informação:

4.3 Considerando as regras estabelecidas sobre segurança da informação, e visto que para a execução do objeto do presente contrato a CONTRATADA deverá processar/manusear/armazenar informações de clientes CAIXA; realizar tratamento de informações pessoais, acesso a informações corporativas e armazenar, processar ou transitar dados em nuvem, a criticidade para tratamento de informações do presente contrato tem grau MÁXIMO, comprometendo-se a CONTRATADA a cumprir as cláusulas de Segurança da Informação abaixo:

- a) A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>).
- b) A CONTRATADA deve proteger as informações corporativas da CAIXA e de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.
- c) A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores tratem de forma estritamente confidencial todas as informações obtidas durante a prestação dos serviços ou em função deles e somente as utilizem no âmbito dos serviços contratados.
- d) A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores respeitem os ambientes físicos e demais locais sinalizados como área restrita, cumprindo todas as definições e proibições de registros fotográficos, gravações de áudio, vídeo, bem como as restrições de compartilhamento desses materiais em qualquer mídia ou rede social.
- e) A CONTRATADA deve garantir que as práticas de segurança da informação por ela executadas sejam divulgadas e exigidas de todos os componentes de sua cadeia de suprimento.
- f) A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.

- g) A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- h) A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- i) A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar o mais completo e absoluto SIGILO em relação às informações e dados que tiver conhecimento em razão do serviço a ser prestado.
- j) A CONTRATADA fica ciente que, por força da lei, é responsável civil e criminalmente pela divulgação indevida, descuidada ou incorreta utilização das informações corporativas da CAIXA e de seus clientes, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que derem causa e das cominações contratuais impostas.
- k) A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima.
- l) A CONTRATADA deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da CAIXA assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, anexo.
- m) A CONTRATADA deve enviar, anualmente, à CONTRATANTE a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, disponível no Portal Licitações CAIXA, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- n) A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CONTRATANTE, enquanto empresa pública e instituição financeira.
- o) A CONTRATANTE poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.
- p) No encerramento/extinção do contrato a CONTRATADA se compromete a realizar a transferência física e digital dos arquivos, históricos, informações e documentos objeto do presente contrato conforme orientações fornecidas pela CAIXA, bem como, manter protegidas as informações que porventura continuarem em sua posse após a extinção do contrato contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.
- q) A CONTRATADA é responsável pelas informações que obtiver, em razão de acesso aos recursos computacionais da CAIXA e se compromete a tomar conhecimento e cumprir as regras de uso aceitável e não aceitável da informação.
- r) A CONTRATADA deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.
- s) A CONTRATADA deve reportar imediatamente à CONTRATANTE os incidentes de segurança da informação identificados em seu ambiente ou operação e em toda sua cadeia produtiva.
- t) A CONTRATADA deve enviar à CONTRATANTE, em até 05 dias úteis da detecção da ocorrência, relatório detalhado sobre o incidente de segurança da informação identificado, seus impactos, medidas corretivas implantadas e a implantar.
- u) A CONTRATADA deve tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, bem como das normas da ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados, reconhecendo sua responsabilidade objetiva e de seus empregados/colaboradores em observar o disposto na LGPD no exercício de suas atividades no tratamento de informações de clientes, de empregados e colaboradores da CONTRATANTE.
- v) A CONTRATADA se compromete a notificar a CONTRATANTE, assim que detectada, a violação de dados relacionados à privacidade, de forma a permitir à CONTRATANTE o

cumprimento das determinações da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei 13.709/18 e da ANPD.

- w) A CONTRATADA assegura que a CONTRATANTE, ou a auditoria independente indicada pela CONTRATANTE, ou os órgãos de regulação/fiscalização das atividades de atuação da CAIXA tenham acesso físico e lógico ao seu ambiente e às informações relacionadas ao objeto do contrato, por meio de recursos oferecidos pela CONTRATADA.
- x) A CONTRATADA deve fornecer, sempre que requerido pela CONTRATANTE, relatórios emitidos por empresas de auditoria especializada independente que tenha realizado trabalho de auditoria em segurança da informação na CONTRATADA e certificações que atestem o nível de confiança nos princípios de segurança da informação.
- y) A CONTRATADA se responsabiliza pelos incidentes de segurança detectados em sua infraestrutura ou na infraestrutura de empresa subcontratada.

5 QUANTIDADE

5.1 A CONTRATADA exercerá suas atividades inicialmente, para a quantidade estimada de 19.322 unidades habitacionais do Programa de Arrendamento Residencial localizados nos municípios relacionados no Anexo I deste Termo de Referência, distribuídas da seguinte forma:

- a) 4.742 unidades com contratos ativos, sendo 3.326 no Ceará e 1.416 no Piauí;
- b) 78 unidades ociosas, sendo 40 no Ceará e 38 no Piauí;
- c) 5.546 unidades decursadas, sendo 2.311 no Ceará e 3.235 no Piauí;
- d) 4.715 unidades a decursar em 5 anos, sendo 3.312 no Ceará e 1.403 no Piauí;
- e) 329 unidades com sinistro M.I.P. já reconhecido pela seguradora, sendo 183 no Ceará e 146 no Piauí.

5.2 A CONTRATADA poderá, durante a vigência do contrato, mediante acordo entre as partes, receber novas unidades habitacionais, localizadas nos municípios relacionados no Anexo I observando-se os termos e limites da legislação vigente.

6 PRAZOS

6.1 A CONTRATADA, na execução dos serviços que compõem o objeto deste Termo de Referência, deverá cumprir os prazos e as condições previstas na Tabela “Procedimentos e Prazos”, a seguir:

Tabela 1 – Procedimentos e Prazos

Atividade	Prazo
Envio semanal à CONTRATANTE de relatório analítico, em modelo a ser fornecido pela CAIXA, contendo, todos os processos de aquisições (antecipada, a termo, MIP e incorporação de dívida) em andamento e respectivos status atualizados, bem como, prazos estimados de conclusão.	Semanalmente.
Envio trimestral à CONTRATANTE de relatório, das unidades administradas, em modelo a ser fornecido pela CAIXA, contendo a situação de quitação/adimplência, impostos/taxas ou contribuições federais, estaduais, municipais,	Até o dia 15 do mês subsequente ao final do trimestre.

Atividade	Prazo
autárquicas, condominiais e de concessionárias de serviços públicos.	
Envio de boletos para pagamento de débitos incidentes sobre as unidades administradas.	a) Até 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da data do recebimento pela CONTRATADA da solicitação da CAIXA, quando as entidades privadas ou públicas federais, estaduais, municipais ou autárquicas estiverem localizadas em municípios distantes até 100 km do escritório de representação na localidade conforme disposto no item 3.6 ou 3.6.1 deste Termo de Referência. b) Até 72 (setenta e duas) horas contadas a partir da data do recebimento pela CONTRATADA da solicitação da CAIXA, quando as entidades privadas ou públicas federais, estaduais, municipais ou autárquicas estiverem localizadas em municípios distantes mais de 100 km do escritório de representação na localidade conforme disposto no item 3.6 ou 3.6.1 deste Termo de Referência. c) Os prazos acima poderão ser reduzidos em situações urgentes ou emergenciais, por solicitação da CAIXA
Promover cobrança administrativa (ligação telefônica, aplicativos de mensagens, e-mail, etc.) para os contratos com taxas de arrendamento com inadimplência a partir do primeiro dia de atraso.	A partir do 1º (primeiro) dia de inadimplência da taxa de arrendamento.
Providenciar emissão, acompanhar e controlar a expedição, entrega e recebimento das notificações e avisos de cobrança para os arrendatários em atraso, inclusive via AR/Correios (notificações pessoais e pelos Correios às expensas da CONTRATADA), e, desde que, comprovadamente, frustrada a notificação pelos Correios, via Cartório de Títulos e Documentos (estas últimas passíveis de reembolso pela CAIXA)	Até 10 (dez) dias contados a partir do 61º (sexagésimo primeiro) dia da inadimplência da taxa de arrendamento, condomínio e IPTU
Montar, autuar e disponibilizar dossiês conforme <i>checklist</i> e orientações da CAIXA, para ajuizamento de reintegração de posse no caso de inadimplência da taxa de arrendamento, condomínio, IPTU e outros débitos vinculados ao imóvel	Até 10 (dez) dias contados a partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia de inadimplência da taxa de arrendamento, condomínio e IPTU
Providenciar emissão, acompanhar e controlar a expedição, entrega e recebimento das notificações e avisos para os casos de ocupação/utilização irregular, bem como inadimplemento de outras obrigações acessórias, inclusive via AR/Correios	Até 10 (dez) dias contados a partir da data do conhecimento da situação irregular pela CONTRATADA ou da solicitação da CAIXA

Atividade	Prazo
(notificações pessoais e pelos Correios às expensas da CONTRATADA), e, desde que comprovadamente frustrada a notificação pelos Correios, via Cartório de Títulos e Documentos (estas últimas passíveis de reembolso pela CAIXA)	
Montar, autuar e disponibilizar dossiês conforme <i>checklist</i> e orientações da CAIXA, para ajuizamento de reintegração de posse no caso de ocupação/utilização irregular, bem como inadimplemento de outras obrigações acessórias	Até 10 (dez) dias contados a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia contado a partir da data do conhecimento da situação irregular pela CONTRATADA ou da solicitação da CAIXA
Proceder, semestralmente e, também, sempre que requisitado pela CAIXA vistoria nos empreendimentos e nas unidades habitacionais, disponibilizando informações sobre os níveis de manutenção, conservação, utilização e ocupação, bem como as ações adotadas para coibir ou corrigir as situações irregulares, de acordo com o Modelo de Vistoria	a) Até 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da data do recebimento pela CONTRATADA da solicitação da CAIXA, quando a vistoria for realizada em municípios distantes até 100 km do escritório de representação na localidade conforme disposto no item 3.6 ou 3.6.1 deste Termo de Referência. b) Até 72 (setenta e duas) horas contadas a partir da data do recebimento pela CONTRATADA da solicitação da CAIXA, quando a vistoria for realizada em municípios distantes mais de 100 km do escritório de representação na localidade conforme disposto no item 3.6 ou 3.6.1 deste Termo de Referência. c) Os prazos acima poderão ser reduzidos em situações urgentes ou emergenciais, por solicitação da CAIXA d) Para as vistorias semestrais, até o dia 15 do mês subsequente ao final do semestre
Acionar a CAIXA no caso de sinistros de MIP – Morte e Invalidez Permanente ou DFI - Danos Físicos do Imóvel, e de manutenção de imóveis, conforme orientações da CAIXA	Até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data do conhecimento do sinistro/ocorrência pela CONTRATADA
Providenciar, em caso de indispensável realização de serviço ou de manutenção de imóveis, a cotação de preços entre, no mínimo, 03 (três) empresas especializadas, submetendo as propostas à aprovação da CAIXA	Até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data do conhecimento do sinistro/ocorrência pela CONTRATADA ou da solicitação da CAIXA
Levantamento de impostos, taxas e custas	a) Até 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da data do recebimento pela CONTRATADA da solicitação da CAIXA, quando as entidades privadas ou públicas federais, estaduais, municipais ou autárquicas estiverem localizadas em municípios distantes até 100 km do escritório de representação na

Atividade	Prazo
	localidade conforme disposto no item 3.6 ou 3.6.1 deste Termo de Referência. b) Até 72 (setenta e duas) horas contadas a partir da data do recebimento pela CONTRATADA da solicitação da CAIXA, quando as entidades privadas ou públicas federais, estaduais, municipais ou autárquicas estiverem localizadas em municípios distantes mais de 100 km do escritório de representação na localidade conforme disposto no item 3.6 ou 3.6.1 deste Termo de Referência. c) Os prazos acima poderão ser reduzidos em situações urgentes ou emergenciais, por solicitação da CAIXA
Providenciar notificações aos arrendatários que estão completando e/ou completaram 180 (cento e oitenta) meses de arrendamento, conforme orientações da CAIXA – contratos decursados	a) Entre 90 (noventa) e 60 (sessenta) dias antes do último dia dos 180 meses do contrato de arrendamento b) Para os casos em que, na assinatura do contrato de prestação dos serviços objeto deste Termo, o prazo acima já tiver iniciado ou decorrido por completo, em até 30 (trinta) dias da solicitação da CAIXA
Disponibilizar à CAIXA relatório analítico do resultado das notificações aos arrendatários que estão completando e/ou completaram 180 (cento e oitenta) meses de arrendamento, em modelo a ser fornecido pela CAIXA - contratos decursados	a) Mensalmente
Montar, autuar e disponibilizar dossiês conforme <i>checklist</i> e orientações da CAIXA, no caso de ausência de resposta às notificações aos arrendatários que estão completando e/ou completaram 180 (cento e oitenta) meses de arrendamento	Até 10 (dez) dias contados a partir da data do decurso de cada contrato.
Providenciar, quando necessário, a certidão de matrícula atualizada dos imóveis	a) Protocolar em até 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da data do recebimento pela CONTRATADA da solicitação da CAIXA, quando o cartório estiver localizado em municípios distantes até 100 km do escritório de representação na localidade conforme disposto no item 3.6 ou 3.6.1 deste Termo de Referência. b) Protocolar em até 72 (setenta e duas) horas contadas a partir da data do recebimento pela CONTRATADA da solicitação da CAIXA, quando o cartório estiver localizado em municípios distantes mais de 100 km do escritório de representação na localidade conforme disposto no item 3.6 ou 3.6.1 deste

Atividade	Prazo
	Termo de Referência. c) Os prazos acima poderão ser reduzidos em situações urgentes ou emergenciais, por solicitação da CAIXA
Acionar a seguradora, montar, autuar, disponibilizar dossiês, conforme <i>checklist</i> e orientações da CAIXA, para os casos de pedido de reconhecimento de sinistro MIP e DFI	Até 10 (dez) dias úteis a contar da entrega completa dos documentos pelo interessado/representante legal
Montar, autuar, disponibilizar dossiês, conforme <i>checklist</i> e orientações da CAIXA, para os casos de aquisição a termo (contrato decursado) ou por reconhecimento de sinistro por imóvel	Até 10 (dez) dias a contar da entrega completa dos documentos pelo arrendatário/representante legal
Confeccionar o contrato de aquisição a termo (contrato decursado) ou por reconhecimento de sinistro por imóvel, e submeter documentação para emissão do Parecer de Conformidade da CAIXA e assinatura pelo arrendatário	Até 10 (dez) dias a contar da entrega completa dos documentos pelo arrendatário/representante legal
Disponibilizar à CAIXA pelas vias digitais cópia do contrato aquisição a termo (contrato decursado) ou por reconhecimento de sinistro por imóvel, juntamente com Parecer da Conformidade da CAIXA para confirmação de assinatura no sistema	Até 15 (quinze) dias corridos a contar da data a data de assinatura do contrato pelo arrendatário/representante legal
Encaminhar vias físicas do contrato de aquisição a termo (contrato decursado) ou por reconhecimento de sinistro por imóvel, juntamente com Parecer da Conformidade para assinatura do representante CAIXA na forma e local definido pela CAIXA	Até 30 (trinta) dias corridos a contar da data da data de assinatura do contrato pelo arrendatário/representante legal
Finalização do processo de aquisição a termo (contrato decursado) ou por reconhecimento de sinistro por imóvel, com a apresentação da documentação comprobatória da transferência da propriedade junto ao Registro de Imóveis e à Prefeitura Municipal (contratos que completarem 180 meses de arrendamento ou contratos sinistrados)	Até 60 (sessenta) dias corridos após a data da de assinatura do contrato pelo arrendatário/representante legal ou da solicitação da CAIXA
Montar, autuar, disponibilizar dossiês conforme <i>checklist</i> e orientações da CAIXA, emitir e assinar contrato, no caso de aquisição antecipada (imóvel cujo arrendatário exercer antecipadamente a opção de compra), inclusive nos casos de opção de compra decorrente de MIP total e de incorporação de dívida	10 (dez) dias úteis a contar da entrega completa dos documentos pelo arrendatário/representante legal
Confeccionar o contrato de compra e venda do imóvel do contrato do imóvel de aquisição	Até 10 (dez) dias úteis a contar da entrega completa dos documentos pelo

Atividade	Prazo
antecipada, inclusive dos casos de MIP total ou parcial e incorporação de dívida, juntamente com Parecer da Conformidade, e submeter documentação para emissão do Parecer de Conformidade da CAIXA e assinatura pelo arrendatário	arrendatário/representante legal
Disponibilizar à CAIXA pelas vias digitais cópia do contrato de aquisição antecipada, inclusive dos casos de MIP total ou parcial e incorporação de dívida, juntamente com Parecer da Conformidade da CAIXA para confirmação de assinatura no sistema	Até 15 (quinze) dias corridos a contar da data a data de assinatura do contrato pelo arrendatário/representante legal
Encaminhar vias físicas do contrato de alienação de aquisição antecipada, inclusive dos casos de MIP total ou parcial e incorporação de dívida juntamente com Parecer da Conformidade para assinatura do representante CAIXA na forma e local definido pela CAIXA	Até 30 (trinta) dias corridos a contar da data a data de assinatura do contrato de assinatura do contrato pelo arrendatário/representante legal
Finalização do processo de aquisição antecipada, com a apresentação da documentação comprobatória da transferência da propriedade junto ao Registro de Imóveis e à Prefeitura Municipal (imóvel cujo arrendatário exercer antecipadamente a opção de compra), inclusive nos casos de opção de compra decorrente de MIP total e de incorporação de dívida	Até 60 (sessenta) dias corridos a contar da data de assinatura do contrato pelo arrendatário/representante legal ou da solicitação da CAIXA
Montar, autuar, disponibilizar dossiês conforme <i>checklist</i> e orientações da CAIXA, emitir e assinar contrato, no caso de aquisição ao público-alvo	Até 10 (dez) dias a contar da entrega completa dos documentos pelo interessado
Disponibilizar à CAIXA pelas vias digitais cópia do contrato de alienação a público alvo juntamente com Parecer da Conformidade da CAIXA para confirmação de assinatura no sistema	Até 15 (quinze) dias corridos a contar da data a data de assinatura do contrato
Encaminhar vias físicas do contrato de alienação a público alvo juntamente com Parecer da Conformidade para assinatura do representante CAIXA na forma e local definido pela CAIXA	Até 15 (quinze) dias corridos a contar da data a data de assinatura do contrato
Finalização do processo de aquisição pelo público-alvo, com a apresentação da documentação comprobatória da transferência da propriedade junto ao Registro de Imóveis e à Prefeitura Municipal	Até 60 (sessenta) dias a contar da data de assinatura do contrato pelo adquirente / indicado ou representante legal ou da solicitação da CAIXA
Disponibilizar comprovantes em formato digital dos protocolos dos serviços realizados junto aos Registros de Imóveis e Prefeituras	Em até D+2 da data do protocolo

Atividade	Prazo
permitindo a consulta por meio de acesso ao sistema de processamento de dados da CONTRATADA	
Demais serviços e atividades pertinentes ao objeto deste Termo	Conforme demandado pela CAIXA

7 INDICADORES DE PERFORMANCE

7.1 A CONTRATADA deverá obter os resultados mínimos, indicados pela CAIXA, nos Indicadores de Performance descritos neste Item. Tais Indicadores são resultados da correta e plena execução dos serviços previstos no item 2 – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO.

7.2 Os Indicadores de Performance possuem peso diferente entre si, de forma a demonstrar o grau de relevância entre eles, no entanto, o resultado de todos os Indicadores resulta no Indicador Geral.

Indicador de Performance	Resultado Esperado	Peso na composição do Indicador Geral
Inadimplência	Manter o índice de inadimplência geral deste contrato, composto por todos os contratos de arrendamento ativos, dentro do objetivo mensal informado pela CAIXA.	20%
Atendimento – Volume	Não ultrapassar a razão de 1 ocorrência procedente registrada na Ouvidoria interna CAIXA para 200 contratos administrados.	10%
Atendimento - Qualidade	Não ter ocorrência registrada nos canais de Ouvidoria da CAIXA com penalização no Ranking BACEN, penalização de qualidade pela Ouvidoria Interna, dentre outros.	10%
Decursados	Operacionalizar a transferência de propriedade dos contratos decursados (aquisição a termo), nos prazos previstos neste Contrato e dentro dos objetivos informados pela CAIXA.	25%
Aquisição Antecipada	Operacionalizar a transferência de propriedade dos contratos cujos arrendatários manifestarem interesse na Aquisição Antecipada, nos prazos previstos neste Contrato e dentro dos objetivos informados pela CAIXA.	25%
Manutenção	Operacionalizar as atividades previstas no item “2.3 Da Manutenção” e na Tabela 1, nas condições e nos prazos estabelecidos.	10%
Indicador Geral		100%

7.3 Caso a contratada não atinja os resultados informados nos Indicadores de Performance informados acima serão aplicados os redutores na remuneração conforme quadro abaixo:

Indicador de Performance	Ajuste na remuneração a partir da performance alcançada
Inadimplência	Ao não cumprir o índice de inadimplência geral mensal informado pela CAIXA, deste contrato, que é composto por todos os contratos de arrendamento ativos, aplicar-se-á redutor de 5% sobre a remuneração mensal estimada pela gestão dos contratos ativos a ser paga referente ao faturamento efetivo do mês do descumprimento do objetivo da inadimplência.
Atendimento – Volume	Ao ultrapassar a razão descrita no Indicador de Performance, aplicar-se-á redutor de 100% na taxa de remuneração mensal dos contratos que constaram na relação de ocorrências procedentes, excedentes, no mês da apuração (Ex: limite 30 ocorrências, atingiu 40 ocorrências procedentes, deflator de 100% no pagamento da remuneração dos 10 contratos excedentes).
Atendimento – Qualidade	Aplicar-se-á redutor de 100% na taxa de remuneração mensal do contrato que gerou a penalidade na Ouvidoria
Decursados	Decursado o contrato sem que tenha havido a efetiva transferência de propriedade no prazo máximo de 120 dias corridos (60 dias de prazo CAIXA + 60 dias de prazo médio do Cartório de Registro de Imóveis), a contar da apresentação da documentação completa pelo arrendatário, e por culpa exclusiva da contratada, aplicar-se-á redutor de 50% no fator de multiplicação previsto na remuneração do serviço do Anexo I – Apêndice C.
Aquisição Antecipada	Ultrapassado o prazo de 120 dias corridos (60 dias de prazo CAIXA + 60 dias de prazo médio do Cartório de Registro de Imóveis), a contar da apresentação da documentação completa pelo arrendatário, e não efetivada a transferência de propriedade por culpa exclusiva da Contratada, aplicar-se-á redutor de 50% no fator de multiplicação previsto na remuneração do serviço do Anexo I – Apêndice C.
Manutenção	A cada procedimento de manutenção, previsto no item “2.3 Da Manutenção” e na Tabela 1, não realizado nas condições e nos prazos estabelecidos, aplicar-se-á redutor de 1% sobre a remuneração mensal estimada pela gestão dos contratos ativos a ser paga referente ao faturamento efetivo do mês da(s) ocorrência(s).

8 VEDAÇÕES

8.1 É vedado à contratada:

- a) utilizar o nome da CAIXA em quaisquer atividades de divulgação de sua empresa, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios, impressos e, em qualquer circunstância, pronunciar-se em nome da CAIXA a órgãos da imprensa ou clientes, agentes promotores, arrendatários etc., sobre quaisquer assuntos relativos à sua atividade, bem como sobre os serviços a seu cargo;
- b) utilizar-se de qualquer dependência ou equipamentos da CAIXA para a prestação dos serviços objeto do presente termo, sem a sua anuência expressa;

- c) na execução do objeto do presente Termo, quando por ele ou pela Lei autorizados, contratar serviços de pessoas físicas ou jurídicas:
 - c.1) com as quais a CONTRATADA ou seus sócios tenham vínculo societário;
 - c.2) cujos gerentes, sócios ou dirigentes possuam relação de parentesco até o segundo grau com os sócios, gerentes ou dirigentes da CONTRATADA ou da CAIXA;
- d) receber diretamente do arrendatário qualquer valor a título de taxas de arrendamento, as quais deverão ser pagas na rede bancária, casas lotéricas e Agências da CAIXA;
- e) cobrar e/ou receber quaisquer valores, a qualquer título, dos arrendatários,
- f) ressalvadas as hipóteses expressamente autorizadas pela CAIXA, desrespeitar a ordem de hierarquização fornecida pelo Poder Público e/ou pela CAIXA, constante de suas normas e orientações, para fins de contratação com os arrendatários;
- g) contratar pessoas jurídicas organizadas sob a forma de cooperativas, tendo em vista que pela natureza dos serviços existe a necessidade de subordinação jurídica entre o prestador de serviço e a empresa contratada, bem assim de pessoalidade e habitualidade, e, por definição, não existe vínculo de emprego entre as cooperativas e seus associados;
- h) delegar integralmente a terceiros suas obrigações ou ceder ou transferir integralmente suas responsabilidades e atribuições contratuais;

8.2 A ausência ou omissão do acompanhamento dos trabalhos por profissional da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas no contrato.

9 INEXECUÇÃO E RESCISÃO CONTRATUAL

9.1 A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei.

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

9.3 Quando da rescisão contratual, a CONTRATADA entregará à CAIXA, ou a quem esta indicar, no prazo de 15 (quinze) dias, os documentos referentes à gestão dos contratos e administração dos imóveis.

9.4 Ocorrendo atraso na restituição dos documentos, a CONTRATADA responderá, civil e criminalmente, por qualquer prejuízo decorrente desse atraso.

10 MULTAS

10.1 A CONTRATADA sujeitar-se-á às multas abaixo, quando configuradas as situações descritas:

- a) 3% (três por cento) sobre o valor da remuneração mensal da CONTRATADA, pela falta de disponibilização das informações e documentos requeridos pela CAIXA, conforme definido neste Termo, podendo a CAIXA rescindir o contrato na segunda ocorrência, sem prejuízo das demais cominações previstas no contrato.
- b) Poderá a CAIXA rescindir o contrato quando da 3ª (terceira) ocorrência de descumprimento, pela Contratada, do Indicador Geral de Performance, previsto no item 7.2, após realizados os procedimentos de notificação por descumprimento e resguardado o direito à ampla defesa.

11 VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1 O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado no limite da Lei, a critério exclusivo da CAIXA.

12 REMUNERAÇÃO DA CONTRATADA

12.1 Pelos serviços de Administração e Manutenção de contratos e imóveis de terceiros, vinculados ao Programa de Arrendamento Residencial - PAR a CONTRATADA receberá, a título de remuneração mensal, conforme estimativa prevista no Apêndice C deste Termo de Referência.

12.2 A remuneração estimada mensal poderá sofrer alteração caso a CONTRATADA não alcance os Indicadores de Performance previstos no item 7 deste Termo de Referência.

12.3 Pelos serviços de atuação no processo de aquisição a termo (decurso de prazo) aquisição antecipada ou aquisição pelo público-alvo, a CONTRATADA fará jus a remuneração única, que corresponde ao valor unitário definido em licitação, multiplicado por 4 (quatro), sendo a remuneração devida de uma única vez no mês subsequente à apresentação de comprovante da transferência de propriedade do imóvel ao arrendatário ou adquirente.

12.4 A remuneração mensal pela gestão do contrato de arrendamento cessará nas seguintes situações:

- a) Quando o contrato de arrendamento completar 180 meses e 1 dia ou;
- b) No reconhecimento de Sinistro M.I.P. pela seguradora para contrato de arrendamento; ou
- c) Na data de assinatura do contrato de Aquisição Antecipada; ou
- d) Na data da assinatura do contrato de compra e venda pelo adquirente em caso de público-alvo ou em licitação

12.5 Para efeito do subitem 12.3, a remuneração para cada contrato de arrendamento (imóvel) será integral para o mês da ocorrência.

12.6 Não constituem remuneração da CONTRATADA os reembolsos pela CAIXA das despesas previstas neste Termo de Referência, a exemplo de taxas, impostos ou contribuições federais, estaduais, municipais ou autárquicas, de concessionárias de serviços públicos, custas cartorárias diversas que não sejam de responsabilidade dos arrendatários ou da CONTRATADA e que recaiam, ou venham a recair, sobre os imóveis de propriedade do fundo de arrendamento residencial - FAR.

12.7 As despesas reembolsáveis referentes às hipóteses previstas no subitem 12.5 acima devem ser comprovadas por meio de comprovantes ou recibos ou notas fiscais devidamente preenchidas e apresentadas conforme orientações da CAIXA.

12.7.1 No caso de entrega da documentação em prazo posterior ao previsto no subitem 12.7 acima, o prazo de pagamento poderá ser prorrogado na mesma proporção de dias do atraso.

13 DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1 A CONTRATADA declara ter condições financeiras próprias para suportar as despesas necessárias ao fiel cumprimento das obrigações assumidas neste Termo, não se responsabilizando a CAIXA pelo aporte de recursos para a execução dos serviços.

12.2 À CONTRATADA caberá adequar o seu sistema de processamento de dados, padronizando-o de acordo com os procedimentos e layout adotados pela CAIXA, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da assinatura do contrato.

12.3 As orientações operacionais detalhadas para a execução das atividades previstas neste Termo serão disponibilizadas pela CAIXA no início e durante a prestação dos serviços pela CONTRATADA.