

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1 **OBJETO**

1.1 Prestação de serviços comuns de transporte, tratamento e custódia de valores para unidades CAIXA, unidades lotéricas (UL), correspondentes CAIXA Aqui (CCA) e Clientes e transporte, abastecimento/desabastecimento, acionamento em Postos de Atendimento Eletrônico (PAE) simples e múltiplos, Salas Não Contígua (SNC) e Quiosques e custódia de valores, no âmbito do estado do Rio Grande do Sul, região de Santa Cruz do Sul, para realizar:

- Transporte, recolhimento/suprimento e saque/depósito de valores para Unidades da CAIXA;
- Transporte, recolhimento/suprimento de valores para clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI (CCA), Unidades Lotéricas (UL), outras Instituições Financeiras (IF) e outras Empresas de Guarda, Tratamento e Transporte de Valores (EGTTV);
- Tratamento/preparação, custódia/guarda e emalotamento de valores oriundos de Unidades da CAIXA e outras instituições financeiras;
- Recepção/tratamento/preparação, custódia/guarda e emalotamento de valores oriundos de clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas, inclusive dos valores transportados/entregues por outras EGTTV;
- Transporte e abastecimento/desabastecimento de numerário em PAE simples, PAE múltiplos, Sala Não Contígua e Quiosque, realizados por carro-forte;
- Acionamento técnico em PAE simples, PAE múltiplos, Sala Não Contígua e Quiosque, por meio de carro forte ou carro comum, em consonância às disposições legais;
- Disponibilização de carro comum dedicado ou de moto dedicada de uso exclusivo da CAIXA, para serviços de acionamento em PAE simples, PAE múltiplos, Sala Não Contígua e Quiosque, em consonância às disposições legais.

1.2 As Unidades vinculadas constam do item “Relação de Unidades” deste Anexo.

#### 2 **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE VALORES, ABASTECIMENTO DE PAE e ACIONAMENTOS TÉCNICOS**

2.1 SERVIÇOS URBANOS: praticados na capital, nos municípios onde estão instaladas as bases operacionais ou garagens das empresas prestadoras de serviços, além das cidades circunvizinhas localizadas num raio de até 50 Km da capital ou da base de atendimento.

2.2 SERVIÇOS INTERURBANOS: os praticados em percursos intermunicipais, partindo dos municípios onde se localizam as garagens ou bases operacionais das empresas responsáveis pelo atendimento, com quilometragens a partir de 51km da capital ou da base de atendimento.

2.3 As unidades da CAIXA podem ser:

- Agências;
- PA: postos de atendimento;
- UMI: unidades móveis itinerantes (caminhões).

2.4 Os PAE podem ser:

- PAE simples: um equipamento instalado em ambiente externo à Unidade CAIXA, com abastecimento frontal;
- PAE múltiplo: dois ou mais equipamentos instalados no mesmo endereço, em ambiente externo à Unidade CAIXA, com abastecimento frontal;
- Sala Não Contígua (SNC): três ou mais equipamentos instalados no mesmo endereço, em ambiente de Sala de Auto Atendimento, com abastecimento traseiro ou frontal, dependendo do layout da Sala;

- Quiosque: um ou dois equipamentos instalados no mesmo endereço, em ambiente de Sala de Auto Atendimento, com abastecimento frontal ou traseiro.

2.4.1 Os PAE acima ainda são classificados como:

- Dependentes de Tesouraria: “D”;
- Independentes de Tesouraria: “I”.

## **2.5 SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE VALORES PARA AGÊNCIAS, PA, UMI, CLIENTES, UNIDADES LOTÉRICAS E CORRESPONDENTES CAIXA AQUI:**

2.5.1 Serão contratados e pagos, somente quando efetivamente realizados e devidamente comprovados por GTV (guia de transporte de valores) assinada por representante da unidade atendida, nas seguintes modalidades:

2.5.1.1 **EMBARQUE POR FRANQUIA:** Serviços de transporte de valores com quantitativo pré-determinado, com ou sem frequência pré-determinada, solicitados até a véspera da data de sua realização, nas condições e horários de interesse da CAIXA.

2.5.1.1.1 O embarque por franquia corresponde ao número mínimo de embarques previsto para as unidades localizadas em determinado município, bem como à parte fixa do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

2.5.1.2 **EMBARQUE EXCEDENTE DA FRANQUIA:** Serviços sem quantitativo pré-determinado, com valor limitado ao preço do embarque franqueado, com ou sem frequência pré-determinada, solicitados até a véspera do dia da prestação do serviço, nas condições e horários de interesse da CAIXA.

2.5.1.3 **PROGRAMADO:** serviço de transporte realizado com ou sem frequência pré-determinada desde que solicitado até a véspera da data de sua realização, nas condições e horários de interesse da CAIXA.

2.5.1.3.1 Caso a data programada para o serviço coincida com feriados, a CAIXA poderá, mediante comunicação prévia, remanejá-lo para o dia útil anterior ou posterior.

2.5.1.3.2 Condições quanto à realização dos Serviços PROGRAMADOS:

2.5.1.3.3 Caso não haja confirmação do valor do **suprimento** PROGRAMADO, não deverá ser efetuado o serviço, não sendo devida a sua cobrança.

2.5.1.3.4 A CAIXA poderá cancelar serviços PROGRAMADOS para **recolhimentos** até a véspera, sem que haja cobrança de tais serviços.

2.5.1.3.5 Caso não seja cancelado até a véspera, a cobrança será devida, independentemente de inexistência de valor transportado, mediante apresentação de GTV de visita devidamente assinada por empregado CAIXA.

2.5.1.4 **EMBARQUE EMERGENCIAL:** Serviços a serem realizados mediante solicitação no dia da prestação do serviço, para atendimento no prazo de 02 (duas) horas para os serviços urbanos e 05 (cinco) horas para os serviços interurbanos, contadas a partir do ato da solicitação pela CAIXA, ou em horário previamente acordado entre as partes, para coletas com entregas imediatas, nas condições e horários de interesse da CAIXA.

2.5.1.5 Os embarques Excedentes da Franquia, Programados e Emergenciais serão contratados e pagos, somente quando efetivamente realizados. O atendimento será comprovado com a apresentação da GTV (Guia de Transporte de Valores), devidamente autenticada em sistema interno da CAIXA, pela unidade atendida ou, no caso de inoperância do sistema, assinada e carimbada por empregado CAIXA da unidade atendida, com a informação do horário de chegada do carro-forte.

2.5.1.5.1 Os embarques Excedente da Franquia, Programado e Emergencial compõem a remuneração variável no pagamento mensal à CONTRATADA.

- 2.5.1.5.2 Para o transporte de moedas metálicas de até 3 caixas no padrão BACEN será devida a cobrança de um embarque acrescido de *ad valorem* sobre o total transportado.
- 2.5.1.5 SERVIÇOS INTERMODAIS:** Serviço de coleta, transporte e entrega de valores que conjuga o percurso terrestre com aéreo/fluvial/marítimo.
- 2.5.1.5.1 Para execução dos SERVIÇOS INTERMODAIS, a CONTRATADA poderá utilizar sua infraestrutura operacional ou de empresa subcontratada que atenda a todas as exigências legais e operacionais para desenvolver tais atividades, observadas as condições de subcontratação definidas no Contrato.
- 2.5.1.5.2 Quando a Contratada não possuir filial na localidade para onde estejam sendo transportados os valores, deverá possuir convênio ou contrato com outra empresa especializada em transporte de valores, devidamente autorizada, nos termos da Portaria nº 18.045/2023, alterada pela Portaria nº 18.974/2024 DG/DPF.
- 2.5.1.5.3 A CAIXA encaminhará à CONTRATADA a programação do transporte intermodal preferencialmente, com 03 (três) dias de antecedência, inclusive locais e horários, os quais atenderão à sua exclusiva conveniência e necessidade, conforme a capacidade da aeronave e o respectivo limite securitário.
- 2.5.1.5.4 A CONTRATADA deverá se responsabilizar por toda a operação, desde a coleta na origem até a entrega na dependência destinatária.
- 2.5.1.5.5 Os casos excepcionais serão tratados entre as partes, na busca da melhor forma de atender as necessidades da CAIXA.
- 2.5.1.5.6 Da mesma forma que os demais serviços, para efeito de faturamento, os serviços intermodais serão contratados mediante solicitação prévia e pagos, somente quando forem efetivamente realizados. O atendimento será comprovado com a apresentação da GTV (Guia de Transporte de Valores).
- 2.5.1.6 SERVIÇOS ESPORÁDICOS:** Serviços sem frequência mensal determinada e sem garantia de faturamento, podendo ocorrer ou não ao longo da contratação, dependendo de prévia autorização da CAIXA e sujeito à condição operacional da CONTRATADA, sendo que o seu respectivo preço deverá constar na Proposta Comercial.
- 2.5.1.6.1 Nos casos em que não houver condições operacionais para o atendimento, a CONTRATADA deverá apresentar justificativas à CAIXA que demonstrem a inviabilidade, seja por questões de condições de acesso ou segurança. Se não acatada a justificativa, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de penalidade.
- 2.5.1.6.2 O serviço esporádico inclui o transporte de numerário (Real e moeda estrangeira), garantia de penhor, documentos com elevado valor econômico ou institucional e moedas metálicas (acima de 3 caixas no padrão BACEN).
- 2.5.1.6.3 O transporte de moedas metálicas superior a 3 caixas no padrão BACEN poderá ser efetuado com a utilização de estrutura diferenciada, de acordo com o volume a ser transportado, podendo ser realizado com aproveitamento para o transporte de Real, moeda estrangeira, penhor, dilacerado ou troco.
- 2.5.1.7 Nas modalidades Programado, em serviços interurbanos, poderá ocorrer a Parada Adicional.
- 2.5.1.8 APROVEITAMENTO:** Serviços realizados na mesma data, com a utilização da mesma estrutura de carro-forte e atendimento à mesma unidade para:
- a) suprimento e suprimento;
  - b) recolhimento e recolhimento;
  - c) suprimento e recolhimento;

d) recolhimento e suprimento.

Nesses casos, as movimentações de valores são concomitantes, mesmo que com GTV distintas, sendo devida, por toda a operação, a cobrança de apenas um embarque na modalidade solicitada pela CAIXA e efetivamente realizada, acrescido de *ad valorem* sobre todos os valores transportados.

- 2.5.1.8.1 Os serviços de aproveitamento podem ser utilizados para o transporte de moeda corrente, moeda estrangeira, penhor, dilacerado, troco e moedas metálicas.
- 2.5.1.9 Os serviços abaixo podem ser realizados na mesma data e mediante aproveitamento da mesma estrutura de carro-forte.
- 2.5.1.9.1 **PARADA ADICIONAL:** Serviços interurbanos realizados na mesma data, para atendimento a duas ou mais unidades da CAIXA localizadas no mesmo município, sendo devida a cobrança de um embarque urbano por franquia para cada parada adicional.
- 2.5.1.9.2 Quando da realização do serviço adicional (parada adicional), a cobrança do total do serviço (embarque interurbano mais o embarque urbano por parada) deverá ser rateada pelo total de unidades atendidas.
- 2.5.2 Na execução dos serviços contemplados em Franquia ou Programado será admitida uma tolerância de até 30 minutos para mais ou para menos do horário estipulado pela CAIXA.
- 2.5.3 O tempo de parada nas unidades da CAIXA, clientes da CAIXA, correspondentes CAIXA AQUI e unidades lotéricas não poderá exceder a 15 minutos.
- 2.5.4 A CONTRATADA deve obedecer às condições e horários de atendimento (suprimento/recolhimento, saque/depósito, remessas para a TECBAN), conforme determinado pela CAIXA.
- 2.5.5 Sobre todas as modalidades de transporte de numerário entre Unidades da CAIXA/Tesouraria da CAIXA e Banco do Brasil ou em todas as movimentações entre bases de tesouraria ou entre bases e TECBAN, quando se caracterizarem como serviços “ponta-a-ponta”<sup>1</sup>, poderá incidir taxa “ad valorem” sobre o valor total declarado na GTV, limitada conforme proposta comercial.
- 2.5.6 Sobre todas as modalidades para transporte de valores entre as Unidades da CAIXA/Tesouraria da CAIXA ou entre as Unidades da CAIXA/Tesouraria da CAIXA e outras Instituições Financeiras/outras bases de transportadoras de valores ou ainda entre as Unidades da CAIXA/Tesouraria da CAIXA e Clientes/Correspondentes CAIXA AQUI/Unidades Lotéricas, poderá incidir taxa “ad valorem” sobre o valor total declarado na GTV, limitada conforme proposta comercial.
- 2.5.7 Tanto no transporte terrestre como no intermodal será assegurada à condução de valores nos dois sentidos do percurso. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por toda a operação, desde a coleta na dependência remetente até a entrega na dependência destinatária, inclusive quando se tratar de serviço subcontratado.
- 2.5.8 Os preços constantes na Proposta Comercial referem-se aos embarques realizados de segunda a sábado, inclusive feriados bancários expresso obrigatoriamente em moeda corrente nacional.
- 2.5.9 Para os embarques efetuados nos domingos e feriados, será acrescido o percentual de até 70% sobre o preço individual do embarque, a ser faturado da seguinte forma:

---

<sup>1</sup> Serviços Ponta-a-Ponta: transporte de valores realizado entre dois pontos, constituído de uma única viagem sem paradas intermediárias, devendo a operação ser executada entre dois locais cujos respectivos endereços estejam preparados para tais operações, ou seja, deverão possuir áreas segregadas para a realização dessa operação.

- a. Nos casos de embarques executados dentro da franquia, será faturado o valor do embarque franqueado acrescido de até 70% e o total será abatido do valor referente ao remanescente da franquia. Caso o remanescente da franquia seja insuficiente, a diferença a maior será acrescida ao valor total da franquia;
  - b. Nos casos de embarques excedentes, será faturado o valor do embarque excedente acrescido de até 70% e o total será somado do valor referente ao total da franquia;
  - c. Nos casos de embarques programados, o valor do embarque será acrescido de até 70% e não terá relação com o valor total ou remanescente da franquia.
- 2.5.10 O serviço de transporte de valores inclui o transporte de numerário (moeda corrente e moeda estrangeira), garantia de penhor, documentos com elevado valor econômico ou institucional.
- 2.5.10.1 Os preços contratados para cada modalidade de embarque compreenderão todas as **Unidades da CAIXA** (Agências, Postos de Atendimento, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas) de acordo com o roteiro/percurso ao qual estiverem contempladas e para os seguintes tipos de valores transportados: Moeda Corrente, Moeda Estrangeira, Penhor e documentos com elevado valor econômico ou institucional).
- 2.5.10.2 Os preços contratados para cada modalidade de embarque para Abastecimento/Desabastecimento e Acionamento Técnico junto à PAE compreenderão todos os equipamentos PAE, de acordo com o roteiro/percurso ao qual estiverem contemplados.
- 2.5.10.3 Não são admitidos preços diferentes para embarques interurbanos a serem realizados num mesmo município, quanto aos serviços de suprimento/recolhimento às Unidades Caixas, abastecimentos/desabastecimentos e acionamentos técnicos aos PAES.
- 2.5.10.4 Para os serviços urbanos não admitimos os preços diferentes para embarques a serem realizados num mesmo município, contudo, é admitido preços distintos entre os serviços de suprimento/recolhimento às Unidades Caixas e os serviços de abastecimentos/desabastecimentos e acionamentos técnicos aos PAES.
- 2.5.11 Transportar os valores acondicionados em invólucros lacrados, com indicação de seu conteúdo e valor declarado cumprindo rigorosamente os horários estabelecidos para atendimento, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância.
- 2.5.12 O numerário para suprimento a clientes, correspondentes CAIXA AQUI, Unidades da CAIXA e Unidades Lotéricas, depósito no Banco do Brasil e em outra Instituição Financeira e remessas para a TECBAN, atenderá às condições de valor, composição e horário determinadas pela CAIXA.
- 2.5.13 A entrega ou coleta de mais de um malote, em razão do limite de calçada, em uma única dependência caracteriza a execução de um embarque, na respectiva modalidade de serviço.
- 2.5.14 As solicitações de recolhimento e suprimento e respectivas alterações ou cancelamentos serão feitas por meio do sistema corporativo da CAIXA, ou por correspondência eletrônica ou outro sistema informatizado, fax e, em último caso, telefone, com o resguardo e no interesse de ambas as partes, para posterior ratificação expressa, conforme determinação da CAIXA.
- 2.5.15 No ato do suprimento/recolhimento ou saque/depósito será emitida e assinada:
- **GTV (Guia de Transporte de Valores)**, em quantidade de vias necessárias para cumprimento das disposições legais pertinentes, de forma que após devidamente assinada pelo preposto da CONTRATADA e autenticada no SISAG pelo representante da CAIXA, seja retida uma via na unidade atendida.
  - **ou GTV-e (Guia de Transporte de Valores Eletrônica)** conferida e assinada na tela de equipamento portátil (TP), pelo representante CAIXA e pelo preposto da CONTRATADA,

com emissão do comprovante da operação que deverá conter todos os dados que identificam a remessa.

- 2.5.16 A CAIXA pode, mediante aviso formal prévio de 05 (cinco) dias úteis, alterar a classificação das Unidades da CAIXA, CCA e Lotéricos de Dependente (D) para Independente (I) e vice-versa, adequando as condições contratuais e sem aumento dos preços contratados.

## **2.6 SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO/DESABASTECIMENTO E ACIONAMENTOS TÉCNICOS EM PAE, SNC E QUIOSQUE**

- 2.6.1 O serviço de abastecimento/desabastecimento de numerário realizado por carro-forte compreende o atendimento a 1 (um) equipamento do PAE simples ou múltiplo ou da SNC ou do Quiosque, nas seguintes modalidades.

- 2.6.1.1 **ABASTECIMENTO POR FRANQUIA:** serviço com quantitativo pré-determinado, com ou sem frequência pré-determinada, solicitados até a véspera da data de sua realização, nas condições e horários de interesse da CAIXA.

- 2.6.1.1.1 O embarque por franquias corresponde ao número mínimo de embarques previsto para as unidades localizadas em determinado município, correspondente à parte fixa do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

- 2.6.1.2 **ABASTECIMENTO EXCEDENTE DA FRANQUIA:** Serviços sem quantitativo pré-determinado, com valor limitado ao preço do embarque franqueado, solicitados até a véspera do dia da prestação do serviço, nas condições e horários de interesse da CAIXA.

- 2.6.1.3 **ABASTECIMENTO PROGRAMADO:** serviço de transporte solicitado até a véspera da data de sua realização, nas condições e horários de interesse da CAIXA.

- 2.6.1.3.1 O valor a ser abastecido em cada modalidade de serviço, será informado pela CAIXA, no dia anterior, conforme disposto no item 5.9 deste Termo de Referência, caracterizando assim confirmação de quais serviços deverão ser efetivamente realizados.

- 2.6.1.3.2 Caso não haja confirmação no SISFIN do valor a ser abastecido, não será devida a cobrança do serviço.

- 2.6.1.4 **ABASTECIMENTO/DESABASTECIMENTO EMERGENCIAL:** Serviço sem frequência pré-determinada, realizado mediante solicitação no dia, para atendimento no prazo máximo de 02 (duas) horas, para serviços urbanos e no prazo máximo de 05 (cinco) horas para serviços interurbanos, contadas a partir do ato da solicitação, de acordo com os interesses da CAIXA.

- 2.6.1.4.1 O atendimento para abastecimento/desabastecimento em equipamento adicional dos PAE múltiplos, SNC e Quiosque, na mesma data e em seguida ao atendimento ao primeiro equipamento, bem como os atendimentos para abastecimento/desabastecimento em quaisquer equipamentos localizados em municípios que demandam deslocamento intermunicipal na mesma data, serão remunerados da seguinte forma:

- 2.6.1.5 **SERVIÇOS ADICIONAIS DE ABASTECIMENTO:** Abastecimentos realizados a partir do 2º equipamento no mesmo local (PAE múltiplo, Quiosque e SNC) na mesma data e logo após o atendimento ao 1º equipamento, nas modalidades de embarque por franquias, excedente de franquias, programado ou emergencial, conforme informado na planilha de Proposta Comercial;

- 2.6.1.5.1 O preço do serviço adicional de abastecimento urbano municipal deve ser, no máximo, 80% do preço do serviço de abastecimento, na respectiva modalidade.

- 2.6.1.5.2 O preço do serviço adicional de abastecimento urbano intermunicipal deve ser, no máximo, 80% do preço do serviço urbano municipal de abastecimento, na respectiva modalidade.

- 2.6.1.5.3 O preço do serviço adicional de abastecimento interurbano deve ser, no máximo, 100% do preço do serviço urbano municipal para o PAE simples daquele item, na respectiva modalidade.



- 2.6.1.6 Os serviços de abastecimento por franquias, excedente de franquias e programados poderão ter horários previamente determinados pela CAIXA.
- 2.6.1.7 Nos serviços de abastecimento por franquias, excedente de franquias e programados, quando a CAIXA não informar o horário para o abastecimento, este poderá ser realizado até às 17h00 do dia do agendamento, respeitando os limites de horário de cada estabelecimento onde estiver localizado o equipamento.
- 2.6.1.8 Para precificar os serviços adicionais de acionamento para os roteiros urbanos intermunicipais e interurbanos, conforme disposto nos itens anteriores, caso não haja previsão de roteiros urbanos municipais para o item, a Contratada deverá propor um preço urbano de referência na proposta comercial, tendo como pressuposto a inexistência de deslocamento no atendimento.
- 2.6.1.9 O custo do serviço de contagem/manuseio do numerário que será utilizado no abastecimento dos equipamentos, bem como do numerário recolhido quando da troca de carga, deverá estar incluso nos preços dos serviços de abastecimento.
- 2.6.1.10 Deve-se considerar que a cada abastecimento por troca de carga, aproximadamente 30% do valor transportado para o abastecimento de cada equipamento retornará à base para contagem/manuseio e incorporação ao saldo custodiado, no caso dos equipamentos Dependentes (D), ou será entregue à Agência CAIXA localizada na mesma praça ou na mais próxima do equipamento, conforme orientações da CAIXA, no caso de equipamentos Independentes (I).
- 2.6.2 Sobre todos os valores transportados, incidirá taxa “ad valorem”, limitada conforme proposta comercial.
- 2.6.3 A CAIXA pode, mediante aviso formal prévio de 05 (cinco) dias úteis, alterar a quantidade de PAE, Quiosque e SNC atendidos, para mais ou para menos, sem aumento dos preços contratados.
- 2.6.4 A CAIXA pode, mediante aviso formal prévio de 05 (cinco) dias úteis, alterar o tipo dos PAE, conforme abaixo, adequando às condições contratuais sem aumento dos preços contratados:
- De simples para múltiplo e vice-versa;
  - De simples para SNC e vice-versa;
  - De múltiplo para SNC e vice-versa.
- 2.6.5 A CAIXA pode, mediante aviso formal prévio de 05 (cinco) dias úteis, alterar a classificação dos PAE de Dependente (D) para Independente (I) e vice-versa, adequando as condições contratuais e sem aumento dos preços contratados.
- 2.6.6 SERVIÇO PROGRAMADO DE ACIONAMENTO:** Serviço sem frequência pré-determinada, realizado mediante solicitação de véspera para efetivação no dia seguinte, em horário definido pela CAIXA.
- 2.6.6.1 O agendamento do serviço Programado será efetuado pela CAIXA, no dia anterior até as 18h00.
- 2.6.6.2 **SERVIÇO EMERGENCIAL DE ACIONAMENTO:** Serviço sem frequência pré-determinada, realizado mediante solicitação no dia, para atendimento no prazo máximo de 02 (duas) horas, para serviços urbanos e no prazo máximo de 05 (cinco) horas para serviços interurbanos, contadas a partir do ato da solicitação, de acordo com os interesses da CAIXA.
- 2.6.6.2.1 Os serviços Emergenciais de acionamento atendidos após os horários estabelecidos acima deverão ser faturados como Programados.
- 2.6.7 É obrigatório o atendimento ao agendamento solicitado pela CAIXA nos prazos previstos no item acima e para os municípios onde houver previsão de quantitativos para os serviços, conforme consta na Planilha de Proposta Comercial. A recusa no atendimento, será caracterizada como descumprimento contratual, sujeitando a Contratada à multa operacional prevista no item “Ocorrências na Prestação dos Serviços” deste Termo de Referência.

- 2.6.8 Caso não haja previsão de quantitativos de serviços emergenciais para o município, a CAIXA poderá demandar o serviço, sendo que, neste caso, se sujeitará à capacidade operacional da empresa para o atendimento.
- 2.6.9 O atendimento para acionamento técnico em equipamento adicional dos PAE múltiplos, SNC e Quiosque, na mesma data e em seguida ao atendimento ao primeiro equipamento, bem como os atendimentos para acionamento técnico em quaisquer equipamentos localizados em municípios que demandam deslocamento intermunicipal na mesma data, serão remunerados da seguinte forma:
- 2.6.10 **Serviços Adicionais de acionamento:** Acionamentos técnicos realizados a partir do 2º equipamento no mesmo local (PAE múltiplo, Quiosque e SNC) na mesma data e logo após o atendimento ao 1º equipamento, conforme informado na planilha de Proposta Comercial.
- 2.6.10.1 O preço do serviço adicional de acionamento técnico urbano municipal deve ser, no máximo, 80% do preço do serviço de acionamento técnico, na respectiva modalidade.
- 2.6.10.2 O preço do serviço adicional de acionamento técnico urbano intermunicipal deve ser, no máximo, 80% do preço do serviço urbano municipal de acionamento técnico, na respectiva modalidade.
- 2.6.10.3 O preço do serviço adicional de acionamento técnico interurbano deve ser, no máximo, 100% do preço do serviço urbano municipal para o PAE simples daquele item, na respectiva modalidade.
- 2.6.10.4 Para precificar os serviços adicionais de acionamento para os roteiros urbanos intermunicipais e interurbanos, conforme disposto nos itens anteriores, caso não haja previsão de roteiros urbanos municipais para o item, a Contratada deverá propor um preço urbano de referência na proposta comercial, tendo como pressuposto a inexistência de deslocamento no atendimento.
- 2.6.11 **Serviços Complementares de acionamento:** Se referem à complementação dos serviços de acionamento técnico para atendimento aos PAE simples e múltiplos, SNC e Quiosque, após e a cada franquia de 30 minutos para atendimento ao mesmo equipamento.
- 2.6.11.1 O serviço complementar somente será prestado após autorização da CAIXA.
- 2.6.11.2 Quando se tratar de serviço complementar de acionamento em roteiros urbanos municipais será devido, no máximo, 80% do preço do respectivo serviço emergencial urbano.
- 2.6.11.3 Quando se tratar de serviço complementar de acionamento em roteiros urbanos intermunicipais será devido, no máximo, 80% do preço do serviço emergencial urbano municipal.
- 2.6.11.4 Quando se tratar de serviço complementar de acionamento em roteiros interurbanos será devido, no máximo, 100% do preço do serviço emergencial urbano municipal proposto no respectivo Item.
- 2.6.11.4.1 Para precificar os serviços complementares de acionamento para os roteiros urbanos intermunicipais e interurbanos, conforme disposto nos itens anteriores, caso não haja previsão de roteiros urbanos municipais para o item, a Contratada deverá propor um preço urbano de referência na proposta comercial, tendo como pressuposto a inexistência de deslocamento no atendimento.
- 2.6.12 Os preços contratados serão válidos para os serviços de transporte de valores e abastecimento de numerário, acionamento técnico ou complementar de acionamento efetuados de segunda a sábado.
- 2.6.13 Para os serviços de abastecimento de numerário, acionamento técnico ou complementar de acionamento efetuados nos domingos e feriados bancários nacionais, a contratada poderá efetuar o acréscimo sobre os preços, conforme percentual informado na proposta comercial, limitado a 70%, a ser faturado da seguinte forma:



- a. Nos casos de embarques executados dentro da franquía, será faturado o valor do embarque franqueado acrescido de até 70% e o total será abatido do valor referente ao remanescente da franquía. Caso o remanescente da franquía seja insuficiente, a diferença a maior será acrescida ao valor total da franquía;
- b. Nos casos de embarques excedentes, será faturado o valor do embarque excedente acrescido de até 70% e o total será somado do valor referente ao total da franquía;
- c. Nos casos de embarques programados, o valor do embarque será acrescido de até 70% e não terá relação com o valor total ou remanescente da franquía.

2.6.14 **Carro comum à disposição da CAIXA:** serviços de acionamento técnicos realizados conforme cronograma agendado pela CAIXA, mediante pagamento de valor fixo mensal, para atendimento no período compreendido entre 8h00 e 20h00 em todos os dias da semana, inclusive feriados, independentemente da quantidade de intervenções efetuadas.

2.6.15 **Moto à disposição da CAIXA:** moto dedicada para o transporte de chaves dos terminais de autoatendimento visando agilizar os acionamentos técnicos conforme cronograma agendado pela CAIXA, mediante pagamento de valor fixo mensal, para atendimento no período compreendido entre 8h00 e 20h00 em todos os dias da semana, inclusive feriados, independentemente da quantidade de intervenções efetuadas.

## 2.7 **SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE VALORES PARA UNIDADES DA CAIXA, CLIENTES, UNIDADES LOTÉRICAS E CORRESPONDENTES CAIXA AQUI E SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE PAE, SNC E QUIOSQUE**

2.7.1 Os serviços abaixo podem ser realizados na mesma data e mediante aproveitamento da mesma estrutura de carro-forte:

2.7.1.2 CONJUGADOS – Serviços realizados na mesma data, para atendimento a duas ou mais unidades da CAIXA localizadas em municípios que pertençam a um mesmo roteiro, com a utilização da mesma estrutura de carro-forte, mediante solicitação efetuada na véspera para efetivação no dia seguinte.

2.7.1.2.1 A CAIXA informará a CONTRATADA sobre a realização do serviço conjugado e as unidades a serem atendidas, respeitando o limite de seguro do carro-forte, sendo devido o preço do embarque da unidade mais distante, acrescido do valor de um embarque urbano por município atendido.

2.7.1.2.2 Caso a contratação se dê por preço por quilômetro percorrido, no serviço conjugado será devida a cobrança da distância total percorrida a partir da base da empresa, até as unidades do roteiro, considerando a ida e a volta.

2.7.1.2.3 Quando da inclusão dos serviços conjugados, a CAIXA informará a Contratada o valor a ser faturado a cada uma das agências participantes do roteiro conjugado.

2.7.1.2.4 PARADA ADICIONAL– Serviços interurbanos realizados, mediante solicitação da CAIXA, concomitante com serviços de franquía, excedente de franquía, programados e emergenciais prestados no mesmo município de atendimento de agência ou PAE, sendo devida a cobrança de um embarque urbano por cada parada adicional.

2.7.1.2.4.1 Quando da realização do serviço adicional (parada adicional), a CAIXA informará a forma de cobrança dos serviços.

## 3 **SUPRIMENTO E RECOLHIMENTO DE UNIDADES DA CAIXA, CLIENTES, UNIDADES LOTÉRICAS (UL) E CORRESPONDENTES CAIXA AQUI (CCA)**

3.1 Os serviços de suprimento e recolhimento de valores terão como pontos de coleta e entrega as unidades da CAIXA/clientes da CAIXA/correspondentes CAIXA AQUI/Unidades Lotéricas/Tesourarias da CAIXA.

3.2 Os suprimentos e recolhimentos de moedas metálicas estão limitados ao transporte de 3 caixas no padrão BACEN, sendo devida a cobrança de um embarque, acrescido de *ad valorem* sobre o total transportado.

3.2.1 Caso os suprimentos/recolhimentos de moedas metálicas sejam superiores a 3 caixas no padrão BACEN, a Contratada deverá apresentar orçamento para os serviços, tendo como parâmetro o tempo de operação de carga/descarga e o limite de capacidade da estrutura utilizada.

#### **4 SAQUE E DEPÓSITO DE UNIDADES DA CAIXA**

4.1 Os serviços de saque e depósito de numerário terão como pontos de coleta e entrega as unidades da CAIXA/Tesourarias da CAIXA e Banco do Brasil/Outras Instituições Financeiras/outras bases de transportadoras de valores e serão efetuados por preposto da CONTRATADA, com frequência, condições e horários de interesse da CAIXA, devendo ser prestados do seguinte modo:

4.1.1 SAQUE NO BANCO DO BRASIL: A CAIXA informa o número do CIR da operação de saque à transportadora de valores que deverá indicar, conforme o caso, até 02 (dois) prepostos que efetuarão aquele serviço, informando o nome e número de identidade. O preposto da CONTRATADA deverá comparecer ao Banco do Brasil e apresentar o RG original, o crachá funcional e o número da CIR da operação de saque informado pela CAIXA. O preposto da CONTRATADA recebe do Banco do Brasil o numerário, confere as centenas nos milheiros e ensaca, lacrando devidamente os malotes, recebe o comprovante referente à operação de saque efetivada e entrega o numerário e o comprovante nos locais indicados pela CAIXA. O atendimento deve ser efetuado nas condições e horários de interesse da CAIXA e dentro do expediente de atendimento do Banco do Brasil da localidade.

4.1.2 DEPÓSITO NO BANCO DO BRASIL: O preposto da CONTRATADA retira o numerário, após a conferência das centenas nos milheiros, nos locais indicados pela CAIXA, efetua o depósito dos valores no Banco do Brasil indicado pela CAIXA e entrega o comprovante autenticado ou carimbado fornecido pelo BB, na CAIXA. O atendimento deve ser efetuado nas condições e horários de interesse da CAIXA e dentro do expediente de atendimento do Banco do Brasil da localidade.

4.1.2.1 Caso a Contratada não efetue o depósito no Banco do Brasil ou efetue de forma parcial, independentemente de culpa ou dolo, será devido o ressarcimento à CAIXA referente ao prejuízo financeiro referente à não utilização dos valores na conta de reserva da CAIXA. Dessa forma, sobre o montante não depositado incidirá a taxa SELIC até a sua efetivação, bem como não será devida a cobrança de custódia sobre esses valores, além da possibilidade de aplicação das penalidades administrativas previstas neste documento.

4.1.3 TROCA NO BANCO DO BRASIL: O preposto da CONTRATADA retira o numerário, após a conferência das centenas nos milheiros, nos locais indicados pela CAIXA e recebe a CIR da operação de troca dos valores no Banco do Brasil indicado pela CAIXA. O preposto da CONTRATADA deverá comparecer ao Banco do Brasil e apresentar RG original, o crachá funcional e o número da CIR da operação de troca informado pela CAIXA. O preposto da CONTRATADA recebe os valores no Banco do Brasil, confere as centenas nos milheiros e ensaca, lacrando devidamente os malotes, recebe o comprovante referente à operação de troca efetivada e entrega o numerário ao Banco do Brasil. O atendimento deve ser efetuado nas condições e horários de interesse da CAIXA e dentro do expediente de atendimento do Banco do Brasil na localidade.

4.1.3.1 No caso da Troca, somente será devida a cobrança de um embarque, acrescido de *ad valorem* sobre o total transportado na ida e na volta do carro-forte, em razão do aproveitamento da estrutura do carro-forte.

4.1.4 SAQUE EM BASES DE TRANSPORTADORA DE VALORES DE OUTRAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: O preposto da CONTRATADA retira o documento de saque no local indicado pela CAIXA, efetua o saque do numerário em Instituições Financeiras localizadas em outras bases de

transportadoras de valores, em malotes devidamente lacrados, conferindo e apontando imediatamente eventuais violações.

- 4.1.4.1 A abertura dos malotes e conferência dos valores deverá ser realizada na base operacional da CONTRATADA, mediante filmagem, apurando, inclusive, se o valor sacado está na composição informada pela CAIXA, sendo que o comprovante deverá ser entregue nas unidades ou Tesourarias da CAIXA.
- 4.1.4.2 A CAIXA definirá se o numerário será, ou não, conferido pela CONTRATADA em razão da destinação dos valores.
- 4.1.5 SAQUE EM OUTRAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS LOCALIZADAS NA MESMA BASE DA TRANSPORTADORA DE VALORES CONTRATADA: A Contratada recebe informação da CAIXA sobre a realização do saque junto a outra Instituição Financeira, com o valor e composição. Após receber autorização da referida IF, separa o montante e transfere para a custódia da CAIXA sem troca da cinta, não sendo devido, neste caso, a cobrança dos serviços de transporte/tratamento de numerário.
- 4.1.6 SAQUE EM AGÊNCIAS DE OUTRAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: O preposto da CONTRATADA retira o documento de saque no local indicado pela CAIXA, se for o caso, efetua o saque do numerário em agência de outras Instituições Financeiras, conforme composição informada pela CAIXA, confere as centenas nos milheiros e ensaca, lacrando devidamente os malotes e entrega o numerário e comprovante nas unidades ou Tesourarias da CAIXA.
- 4.1.7 DEPÓSITO EM AGÊNCIAS OU OUTRAS BASES DE TRANSPORTADORAS DE VALORES DE OUTRAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: O preposto da CONTRATADA retira o documento de depósito e o numerário, após a conferência das centenas nos milheiros, nos locais indicados pela CAIXA, efetua o depósito dos valores em outras Instituições Financeiras, nas agências ou outras bases de transportadoras de valores, recebe o DSI (Documento de Saque Interbancário) ou ofício preenchido pelo Banco Solicitante e entrega na unidade indicada pela CAIXA.
- 4.1.8 DEPÓSITO EM OUTRAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NA MESMA BASE DA TRANSPORTADORA DE VALORES CONTRATADA: A CAIXA autoriza a Contratada a retirar da custódia da CAIXA o valor referente ao saque pela outra Instituição Financeira, informando a composição.
- 4.1.9 O custo do preposto da CONTRATADA para os serviços de saque e depósito dos valores no Banco do Brasil ou em Outras Instituições Financeiras ou outras bases de transportadoras de valores, **para todas as Unidades integrantes da presente contratação**, deverá estar incluso nos preços dos serviços.
- 4.2 REMESSA DE NUMERÁRIO PARA A TECBAN: O preposto da CONTRATADA recebe a informação sobre a remessa para a TECBAN, seja em base da empresa TBFORTE ou outra transportadora de valores, separa o numerário em condições utilizáveis (níveis 1, 2 e 3 descritos no item “Tratamento de Valores” deste Termo de Referência), conforme padrão BACEN, e entrega na base da TECBAN nos horários de atendimento determinados pela CAIXA.
- 4.2.1 Os atrasos e não comparecimento para entrega do numerário na TECBAN são passíveis de aplicação de sanções administrativas previstas em contrato e podem gerar multas à CAIXA, que serão repassadas à Contratada nos casos em que a ocorrência se der por sua culpa.
- 5 ABASTECIMENTO e DESABASTECIMENTO EM PAE, SNC E QUIOSQUE**
- 5.1 O atendimento para abastecimento/desabastecimento dos PAE simples, múltiplos, SNC e Quiosques será realizado por carro-forte, cumprindo-se os procedimentos abaixo:
- a. Contagem/conferência do numerário a ser utilizado nos abastecimentos, nos termos do item “Conferência/Contagem do numerário” do Termo de Referência;
- b. Transporte de numerário até o PAE;

- c. Verificação do numerário rejeitado (caixa de rejeição) do equipamento;
- Todo o numerário rejeitado e sem condições de circulação deverá ser recolhido a cada evento de abastecimento, não sendo admitido seu retorno aos cassetes do equipamento, devendo a CONTRATADA comunicar imediatamente à CAIXA o valor recolhido, bem como providenciar seu retorno ao saldo em custódia sob sua responsabilidade, informando no mapa diário encaminhado e identificando-o pela qualidade das cédulas.
- d. Verificação dos mecanismos do módulo pagador (correias, travas, sensores) para localizar e remover eventuais cédulas presas no módulo ou rasgadas;
- As cédulas eventualmente localizadas no mecanismo deverão ser recolhidas, não sendo admitido seu retorno aos cassetes do equipamento.
- e. Caso verificado o fim de papel da impressora, a CONTRATADA deverá efetuar a troca da bobina para impressão do comprovante de abastecimento e de consulta de acumuladores;
- A CONTRATADA deverá dispor de bobinas extras no carro forte ou comum, caso sejam fornecidos pela CAIXA, para utilização nos casos de ausência de bobina extra no interior do equipamento/carenagem, devendo informar a CAIXA que o equipamento encontra-se sem o consumível para futura reposição no mapa diário;
  - Nas situações em que a impossibilidade impressão decorra de problemas técnicos no periférico, a CONTRATADA deverá realizar o abastecimento/batimento de saldo a e solicitar à CAIXA o envio do comprovante de abastecimento/consulta de acumuladores por correspondência eletrônica.
- f. Desabastecimento físico do equipamento e registro do recolhimento lógico;
- g. Abastecimento de numerário por troca de carga/cassetes ou por complemento de carga nos equipamentos, de acordo com a solicitação da CAIXA e nos termos da legislação vigente;
- h. No momento de posicionamento das cédulas nos cassetes, todas as cédulas, principalmente as novas, deverão ser ventiladas;
- i. Transporte/recolhimento dos valores desabastecidos mediante conferência/contagem na base de tesouraria, nos termos do item “Conferência/Contagem do numerário” do Termo de Referência e batimento do numerário contido no equipamento (o numerário recolhido do terminal deverá corresponder ao informado nos acumuladores fornecidos pelo sistema);
- j. Envio do relatório de contagem do numerário recolhido do equipamento, no dia seguinte à intervenção, conforme relatório definido no item “Relatórios de Prestação de Contas” deste Termo de Referência, à unidade definida pela CAIXA;
- k. Incorporação do valor recolhido ao saldo mantido sob custódia junto à CONTRATADA;
- l. Caso a CONTRATADA encontre dificuldades, de qualquer natureza, para realizar o abastecimento, deverá entrar em contato, ainda no local, com a unidade regional de TI da CAIXA, visando a realização de procedimentos técnicos remotos ou outras ações pertinentes;
- m. A CONTRATADA somente poderá deixar o local sem abastecimento após contato e autorização da área de TI da CAIXA. Nesse caso, o abastecimento improdutivo deverá ser formalizado à CAIXA, por meio do “relatório de atendimentos efetivamente realizados” até as 10h00 do dia seguinte, contendo a informação dos motivos do não abastecimento, conforme item “Relatórios de Prestação de Contas” deste Anexo;
- n. Retorno ao ponto para a solução do problema, no prazo máximo de 02 (duas) horas para unidades localizadas em roteiros urbanos ou 05 (cinco) horas para unidades localizadas em roteiros interurbanos, após a comunicação do fato pela CAIXA à CONTRATADA, nos casos em que, após os serviços executados pela CONTRATADA, o equipamento ficar indisponível por razões imputáveis à CONTRATADA, de acordo com o reporte de suas sondas, para refazer os serviços que restabeleçam o funcionamento do terminal, sem ônus para a CAIXA.

- 5.2 Todo o numerário utilizado nos abastecimentos deverá ser de boa qualidade e próprio para a utilização em equipamentos de autoatendimento, sendo de responsabilidade da CONTRATADA a checagem das remessas de numerário a serem utilizadas nos abastecimentos.
- 5.2.1 Quando da recepção de remessas de numerário, a CONTRATADA deverá acionar a CAIXA quando detectadas cédulas impróprias para utilização em equipamentos de autoatendimento, para as devidas providências.
- 5.3 Excepcionalmente, poderá ser autorizado pela CAIXA o transporte de malotes adicionais nos carros-fortes, sem a respectiva ordem de abastecimento, visando otimizar a execução dos serviços de abastecimento, sendo devida a cobrança de *ad valorem* sobre total transportado.
- 5.3.1 Neste caso, se o serviço de abastecimento for demandado pela CAIXA, deverá ser deduzido da franquia, caso seja um atendimento urbano, ou será devida a cobrança do abastecimento programado, caso seja um atendimento interurbano.
- 5.3.2 Caso não haja formalização pela CAIXA quanto à autorização para o transporte de malotes adicionais (flutuantes) não será devida a cobrança dos serviços, estando a CONTRATADA sujeita às penalidades previstas em contrato por retirar o numerário da custódia sem autorização.
- 5.4 Quando do abastecimento a SNC, a CONTRATADA deverá acessar o corredor de abastecimento, isolado da área pública, por meio de chave, com ou sem alarme.
- 5.4.1 Caso a SNC seja dotada de alarme de presença, consiste em obrigação da CONTRATADA o desarme do dispositivo de segurança no início da operação e ao final dos serviços, deixá-lo armado. Se, por ventura, a sirene for acionada, por desatenção da CONTRATADA, o retorno ao local deverá ocorrer em até 02 (duas) horas para SNC localizada em roteiros urbanos e 05 (cinco) horas para SNC localizada em roteiro interurbano, sem ônus para a CAIXA.
- 5.4.2 O abastecimento das SNC é feito pela parte traseira dos equipamentos, por meio de acesso ao corredor de abastecimento, isolado da área de acesso ao público.
- 5.4.3 O abastecimento das SNC também poderá ser efetuado dentro da área de acesso ao público, caso tenham sido instalados equipamentos com abastecimento frontal.
- 5.4.4 O procedimento de conferência e batimento do numerário contido nos PAE simples, PAE múltiplos, SNC e Quiosque a ser realizado a cada abastecimento por troca de carga, deverá seguir o *check-list* abaixo:
- Consultar o saldo lógico do terminal;
  - Registrar o recolhimento lógico com o valor informado pelo sistema do terminal;
  - Abastecer os cassetes com o numerário solicitado para o abastecimento por troca de carga;
  - Registrar o suprimento lógico pelo valor solicitado no abastecimento;
  - Recolher à base para conferência física do numerário desabastecido do terminal;
  - Informar à CAIXA, nos respectivos relatórios, o valor efetivamente conferido/apurado por terminal, se for o caso, e acrescentá-lo ao mapa de custódia.
- 5.5 No caso de abastecimento por troca de carga, quando do retorno do numerário desabastecido à base de tesouraria, será devida somente a cobrança do “ad valorem” sobre os valores efetivamente desabastecidos/transportados.
- 5.6 Para a execução dos serviços de abastecimento, deverá ser utilizada a classificação dos equipamentos a serem abastecidos, como “Dependentes de Tesouraria” e “Independentes de Tesouraria”.
- 5.6.1 A classificação dos equipamentos poderá ser alterada, conforme interesse da CAIXA, sem aumento dos preços contratados.
- 5.7 A CONTRATADA deverá providenciar após a assinatura do contrato e anteriormente ao início da prestação dos serviços, microcomputador e dispositivo *bioweb*, para acesso a sistema da CAIXA, no qual poderá:
- Consultar remessas de numerário que receberá para abastecer os equipamentos sob sua responsabilidade;

- Consultar os valores para abastecimento em cada equipamento, sob sua responsabilidade, discriminados por cassetes;
- Consultar saldos em seu poder, quando houver;

- 5.7.1 A CONTRATADA deverá monitorar o sistema em tempo real, por se tratar da principal ferramenta para a validação das informações (solicitações de serviços).
- 5.7.2 Eventualmente, a CAIXA poderá agendar abastecimentos por meio de telefone ou e-mail, *respeitados os horários limites*. Os agendamentos efetuados por contato telefônico serão formalizados pela CAIXA por e-mail.
- 5.7.3 A CONTRATADA deverá informar imediatamente à CAIXA, por telefone, quaisquer anomalias verificadas no funcionamento do sistema ou em quaisquer outros meios de comunicação, não se eximindo de posterior comunicação formal.
- 5.8 A CONTRATADA é responsável por todos os valores por ela abastecidos nos equipamentos.
- 5.9 Os abastecimentos de numerário serão efetuados obedecendo à programação informada pela CAIXA à CONTRATADA até às 18h00 do dia anterior *para abastecimentos a serem realizados de terça-feira a sábado, e informados até às 19h30 das sextas-feiras, para abastecimentos a serem realizados aos domingos e segundas-feiras*.
- 5.9.1 Caso haja necessidade, a CAIXA poderá solicitar priorização, bem como programar o horário do abastecimento visando evitar eventuais desabastecimentos dos equipamentos.
- 5.9.2 Os pedidos de priorização poderão ser encaminhados pela CAIXA até às 20h00 do dia anterior ao abastecimento.
- 5.9.3 Caso não haja informação sobre os horários de agendamento ou pedidos de priorização, os abastecimentos deverão ser efetuados até às 20h00 do dia do atendimento.
- 5.9.4 No caso de dias não úteis, as rotinas de agendamento dos serviços serão realizadas da seguinte forma:  
*- feriados e sábados: no dia útil anterior, até às 18h;*  
*- domingo: até às 19h30, das sextas-feiras.*
- 5.10 Se o equipamento estiver sendo usado por cliente no momento da intervenção, a CONTRATADA deverá aguardar o término do uso, para posterior realização do serviço.
- 5.10.1 Para a realização dos abastecimentos dos PAE múltiplos, SNC e Quiosque com mais de um equipamento, também, não poderão ser paralisados todos os equipamentos concomitantemente, devendo ser respeitado o limite máximo de 2 equipamentos por intervenção ou 50% dos equipamentos, o que for menor.
- 5.11 A fim de otimizar o processo de abastecimento emergencial, a critério da CAIXA, serão disponibilizados valores superiores (reserva técnica) para custódia, conforme especificado na Proposta Comercial.
- 5.12 Não será admitida a guarda de numerário nos equipamentos fora dos cassetes e fora de equipamentos nos corredores de acesso às SNC.
- 5.13 Caso sejam detectadas nos equipamentos cédulas impróprias para abastecimento, a CAIXA acionará a CONTRATADA para efetuar a troca total das cédulas abastecidas no terminal, no prazo máximo de 02h00 para serviços urbanos e de 05h00 para serviços interurbanos, sem custos adicionais, e independentemente da aplicação de penalidades cabíveis.
- 5.14 Durante os procedimentos de abastecimento/desabastecimento, acionamento nos PAE, em que houver o acompanhamento de empregado CAIXA ou técnico responsável pela manutenção do



equipamento, devidamente identificados, a CAIXA poderá solicitar registro fotográfico da qualidade do numerário abastecido.

- 5.14.1 Nesse caso, a CONTRATADA não poderá impedir tal procedimento, devendo ser registradas somente imagens das cédulas.
- 5.15 A Guia de Transporte de Valores (GTV) será o documento utilizado para validar o transporte de numerário, sendo assinada por preposto/fiel autorizado da CONTRATADA, arquivada e encaminhada cópia digitalizada à CAIXA para controle e conferência do faturamento, caso haja solicitação da CAIXA.

## **6 SERVIÇOS DE ACIONAMENTO TÉCNICO EM PAE, SNC E QUIOSQUE**

- 6.1 Para realização dos serviços de acionamento poderá ser utilizado carro-forte ou carro comum (leve) com escolta armada, desde que atendida a legislação em vigor, conforme prerrogativa da CONTRATADA com o objetivo de aproveitamento logístico e operacional.
  - 6.1.1 A utilização do carro comum não pode inviabilizar a conclusão dos serviços para os quais foi acionado, de tal forma que, se for necessário o desabastecimento, o carro forte deverá ser acionado, sem ônus adicional à CAIXA, exceto nos casos em que a CAIXA tenha designado o acionamento para o carro comum dedicado.
- 6.2 A CAIXA agendará o acionamento por ticket (bilhete eletrônico ou e-mail protocolado), correspondência eletrônica (e-mail), telefone ou *fac-símile*, que deverá ser confirmado pela CONTRATADA.
  - 6.2.1 O agendamento por telefone será confirmado/formalizado pela CAIXA posteriormente por correspondência eletrônica.
  - 6.2.2 Os agendamentos dos serviços eventuais de acionamento serão efetuados pela CAIXA até às 18h00 do dia anterior à sua execução.
- 6.3 No horário e local previstos para o acionamento, conforme agendamento efetuado pela CAIXA, caso a empresa responsável pela manutenção não esteja presente, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente a CAIXA sobre a ocorrência e aguardar 30 minutos no local, não se eximindo de posterior comunicação formal.
  - 6.3.1 A contagem do prazo de 30 minutos para aguardar a chegada do técnico, bem como para o acionamento, se iniciará no horário agendado pela CAIXA, não cabendo sua contagem a partir do horário de chegada antecipada da CONTRATADA.
  - 6.3.2 O tempo para realização do acionamento é de 30 minutos. Decorridos 20 minutos do horário agendado para o acionamento e não tendo finalizada a manutenção no equipamento, a CONTRATADA deverá solicitar autorização da CAIXA para permanecer no local com a cobrança do serviço complementar de acionamento, ou para o desabastecimento do equipamento, se necessário.
- 6.4 Caso seja comprovado por meio de laudo técnico oficial da empresa responsável pela manutenção do equipamento, o uso de numerário impróprio para utilização em PAE ou danos decorrentes de má-utilização do equipamento ou de seus componentes pela CONTRATADA, a cobrança dos serviços de acionamento para detectá-los e solucioná-los não será devida.
  - 6.4.1 Caso seja comprovada a necessidade de reposição de peças/periféricos ou custos decorrentes de reparação do equipamento e/ou periféricos danificados por má-utilização pela CONTRATADA ou pela utilização de numerário impróprio para abastecimento, será devido o ressarcimento à CAIXA pelos prejuízos causados, cujos valores serão descontados da fatura a vencer, sem prejuízo do direito de defesa.
- 6.5 No caso específico de cassetes danificados no manuseio ou transporte, é facultado à CONTRATADA consertá-los às suas expensas desde que mantidas as condições e funcionamento originais e com duração máxima de 30 minutos para execução da manutenção, sendo que o acionamento técnico para realização do conserto não pode ser faturado para a CAIXA.

- 6.6 O atendimento para acionamento dos PAE simples, PAE múltiplos, SNC e Quiosque será realizado cumprindo-se os procedimentos abaixo:
- Procedimento de vistoria no local, conforme item “CHECK LIST VISTORIA PAE” deste Anexo;
  - Caso seja verificado o fim de papel da impressora, a CONTRATADA deverá efetuar a troca da bobina com o consumível estocado no interior do equipamento/carenagem e na ausência deste estoque, a CONTRATADA deverá utilizar uma das bobinas sobressalentes que deverá portar nos carros fortes ou carros comuns e comunicar o fato, no mapa diário, à CAIXA;
  - Verificação dos mecanismos do módulo pagador (correias, travas, sensores) para localizar e remover eventuais cédulas presas no módulo ou rasgadas;
  - As cédulas eventualmente localizadas no mecanismo deverão ser depositadas no cassete de rejeição, para posterior recolhimento quando da realização de abastecimento/desabastecimento, não sendo admitido seu retorno aos cassetes do equipamento;
  - Após a finalização do acionamento e restabelecido o terminal, o mesmo deverá ser liberado para utilização, devendo a CONTRATADA aguardar a finalização do primeiro saque de numerário, caso existam clientes presentes;
  - Caso a manutenção seja finalizada anteriormente ao término da franquía de 30 minutos, e sendo o terminal liberado para utilização sem a presença de clientes, a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, permanecer no local até a realização do primeiro saque de numerário, estando dispensada quando da sua realização ou ao término do período de 30 minutos, o que ocorrer primeiro.
- 6.7 Quando as intervenções para acionamento em PAE simples, múltiplos, SNC e Quiosque envolver abertura de cofre, a CONTRATADA deverá:
- Abrir o equipamento;
  - Proceder ao definido no item 6.6;
  - Acompanhar a manutenção em realização pelo técnico responsável, nos termos definidos no item 6.3;
  - Acompanhar aos testes dos equipamentos recuperados;
  - Aguardar a finalização do primeiro saque de numerário, conforme descrito no item 6.6;
  - Proceder ao fechamento do chamado na CAIXA.
- 6.8 O empregado da CONTRATADA, com base na Ordem de Serviço, deverá identificar previamente o técnico, mediante apresentação de identidade funcional acompanhada de documento de identidade – RG, anotando na folha de rota dos veículos o nome completo e a identificação funcional do técnico, a qual deverá ser mantida em arquivo por período mínimo de 90 dias.
- 6.8.1 No caso de inexistência de Ordem de Serviço, o funcionário da CONTRATADA, obrigatoriamente, deverá manter contato com o monitoramento da CAIXA, para confirmação do serviço.
- 6.9 Quando for necessário efetuar formatação no equipamento com perda dos acumuladores sob orientação da CAIXA, a CONTRATADA deverá efetuar o recolhimento lógico no equipamento, bem como do numerário físico contido nos cassetes, inclusive de rejeição e proceder ao recolhimento para sua tesouraria com posterior conferência física dos valores e incorporação ao saldo de custódia da base.
- 6.9.1 Caso não seja possível efetuar o recolhimento lógico no equipamento, a CONTRATADA deverá entrar em contato imediatamente com a CAIXA, informando sobre o procedimento e solicitando as devidas orientações.
- 6.10 Quando for necessário o desaparelhamento do PAE para realização da manutenção, conforme determinado pela CAIXA, a CONTRATADA deverá entregar ao técnico responsável pela manutenção uma cópia da chave do cofre e retornar o equipamento para a senha de usuário

original de fábrica.

- 6.10.1 A CAIXA solicitará o reabastecimento do equipamento que sofreu intervenção, por meio de nova ordem de abastecimento, quando será devolvida à Contratada a chave e deverá ser absorvido o equipamento, mediante a troca das senhas.

**7 CARRO COMUM DEDICADO PARA SERVIÇOS DE ACIONAMENTOS TÉCNICOS EM PAE, SNC E QUIOSQUE**

- 7.1 A Contratada deverá disponibilizar carros comuns dedicados, na forma da legislação em vigor, para a prestação de serviços de acionamento em PAE simples, múltiplo, Quiosque e Sala Não Contígua (SNC), para atendimentos conforme cronograma definido pela CAIXA.
- 7.2 O carro comum dedicado prestará serviços para os PAE localizados num raio de 200km a partir da base em que está sediado.
- 7.3 A CAIXA poderá ajustar a quantidade de carros comuns dedicados, de acordo com a expansão do canal ou otimização do processo de suporte, por meio da formalização com, no máximo, 30 (trinta) dias de antecedência.
- 7.4 O carro comum dedicado prestará serviços de acionamento no período de 08h00 às 20h00, em todos os dias da semana, inclusive feriados.
- 7.5 O carro comum deverá portar chaves ou senhas e cartões necessários para as manutenções *intra* ou *extra* cofre (cofre, módulo depositário, gabinete superior, carenagens) bem como chaves e senhas de alarme para acesso aos corredores de abastecimento.
- 7.5.1 A CAIXA definirá pontos preferenciais, limitado a 10% dos pontos assistidos pelo respectivo carro comum dedicado, para os quais a CONTRATADA deverá portar sempre todos os insumos necessários à realização dos serviços de acionamento, independentemente de haver demanda.
- 7.6 A CAIXA poderá agendar serviços de acionamento por carros-fortes ou carros comuns da CONTRATADA, independentemente da previsão no contrato do carro comum dedicado. Neste caso, caso sejam executados os serviços, será devida a cobrança do serviço de acionamento na respectiva modalidade.
- 7.7 Os custos para duplicação de todas as chaves, para uso exclusivo da CONTRATADA, deverão ocorrer às suas expensas.
- 7.8 Quando do acionamento por carro comum dedicado, havendo necessidade de desabastecimento do equipamento, a CONTRATADA deverá providenciar carro forte para a execução do serviço, sendo devida a cobrança do serviço de desabastecimento.
- 7.9 Os atendimentos técnicos de Primeiro Nível (sem abertura do cofre) serão efetuados conforme dispõe o item “Manual de Primeiro Nível”.
- 7.10 A CAIXA agendará os serviços de acionamento técnico por estrutura de carro comum à disposição conforme sua necessidade, até às 20h00 do dia anterior ao de execução dos serviços.
- 7.10.1 Havendo necessidade, a CAIXA poderá solicitar alteração do cronograma agendado na mesma data da execução dos serviços, adequando demais atendimentos programados.
- 7.11 Considerando a característica do serviço, no período de atendimento deverá estar incluso o intervalo de 1 (uma) hora para almoço.
- 7.12 O carro comum deverá possuir meios de comunicação que possibilitem o pronto contato com sua base operacional, permitindo o acompanhamento e controle do cumprimento da programação dos agendamentos dos acionamentos, quando solicitado.
- 7.13 A CAIXA poderá solicitar a utilização do carro comum para o transporte de materiais relacionados aos serviços contratados, tais como bobinas, cassetes e baterias dos equipamentos contemplados na presente contratação.
- 7.14 O carro comum é de uso exclusivo da CAIXA, não podendo ser utilizado para outros serviços sem

a anuência da área responsável pelos acionamentos técnicos.

## **8 MOTO DEDICADA PARA SERVIÇOS DE ACIONAMENTO TÉCNICO**

- 8.1 A Contratada deverá disponibilizar serviços prestados por moto dedicada para o transporte de chaves dos terminais de autoatendimento visando agilizar os acionamentos técnicos.
- 8.2 A moto dedicada deverá prestar serviços a todos os PAE, Quiosque e SNC contemplados no contrato.
- 8.3 A moto dedicada prestará serviços de acionamento no período de 08h00 às 20h00, todos os dias da semana, inclusive feriados.
- 8.4 A CAIXA agendará os serviços da moto conforme sua necessidade na data de sua execução.
- 8.5 Considerando a característica do serviço, no período de atendimento deverá estar incluso o intervalo de 1 (uma) hora para almoço.
- 8.6 Os serviços de moto devem ser prestados por um empregado da Contratada, com formação em curso de transporte de valores, nos termos da Portaria nº 18.045/2023, alterada pela Portaria nº 18.974/2024 DPF, não havendo necessidade do porte de arma de fogo quando da execução dos serviços.
- 8.7 A moto dedicada deverá possuir meios de comunicação que possibilitem o pronto contato com sua base operacional, permitindo o acompanhamento e controle do cumprimento da programação dos agendamentos dos acionamentos, quando solicitado.
- 8.8 A moto dedicada é de uso exclusivo da CAIXA, não podendo ser utilizado para outros serviços sem a anuência da área responsável pelos acionamentos técnicos.

## **9 TRATAMENTO/PREPARAÇÃO DE VALORES**

- 9.1 Serviços de **tratamento de cédulas**, coletadas pela CONTRATADA junto a Unidades CAIXA, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas ou entregues por outras empresas transportadoras de valores após coleta em clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA Aqui e Unidades Lotéricas, consistem em: recepção e abertura dos malotes; conferência, contagem, separação e tratamento das cédulas conforme determinações vigentes do BACEN e suas alterações posteriores, preparação e amarração das cédulas, inclusive para manter o numerário da CAIXA custodiado dentro da Base.
  - 9.1.1 Na recepção dos malotes de Unidades Lotéricas, Correspondentes CAIXA Aqui e Clientes deverá ser conferido o remetente (emissor) da GTV, que deverá constar como Unidade Lotérica ou Cliente. Não deverá ser recepcionado malote que tenha como origem/emissor local diferente da Unidade Lotérica, Correspondentes CAIXA Aqui ou Cliente.
  - 9.1.2 O numerário oriundo de Unidades Lotéricas, Correspondentes CAIXA Aqui e Clientes somente deverá ser recepcionado após autorização pela CAIXA, não sendo devido o pagamento de serviços de tratamento caso a Contratada recepcione e trate os malotes de unidades não autorizadas.
- 9.2 O tratamento de cédulas deverá obedecer às seguintes classificações, conforme Carta Circular BACEN nº 3.235/2005:
  - I Utilizáveis: são aquelas adequadas à circulação, por se apresentarem em bom estado de conservação e com tamanho original;
  - II Não-utilizáveis: são aquelas inadequadas à circulação que, apesar de se apresentarem com tamanho original, encontram-se desgastadas pelo uso;
  - III Dilaceradas: são aquelas inadequadas à circulação que apresentam, pelo menos, um dos seguintes indicadores:

- ✓ Caracteres estranhos (marcas, desenhos, rabiscos, carimbos, etc.);
- ✓ Fitas adesivas ou grampos metálicos;
- ✓ Áreas fragmentadas, rasgadas, furadas, cortadas ou emendadas, com mais da metade do tamanho original em um único fragmento;
- ✓ Áreas manchadas ou desbotadas;
- ✓ Falta parcial ou integral de elemento de segurança;
- ✓ Áreas enrugadas ou encolhidas (em cédulas de polímero).

IV Mutiladas: são aquelas que não tem valor por não apresentarem um fragmento com mais da metade do tamanho original.

9.3.1 Havendo dúvidas em relação à perda de valor, as cédulas são encaminhadas para análise do BACEN, por meio da Tesouraria da CAIXA, apartadas das cédulas suspeitas, que são enviadas para exame de legitimidade.

9.3.1.1 O procedimento para tratamento e preparação de cédulas suspeitas para o envio ao BACEN consta no apenso G deste Termo de Referência.

9.3.2 As cédulas mutiladas a serem submetidas a exame no BACEN, para determinação de valor, e que apresentem resquícios da ação do fogo, das traças, cupins ou outros agentes de destruição, devem receber cuidados especiais no acondicionamento e transporte, visando à preservação desses elementos, sendo contraindicada sua reconstituição antes da análise pelo BACEN.

9.3.3 As cédulas dilaceradas pelos equipamentos deverão ser recompostas para a realização de perícia, conforme determinação do BACEN. Após a perícia, caso não haja valorização pelo BACEN, será devido o ressarcimento, em espécie na custódia da CAIXA, conforme prazos e procedimentos descritos no fluxo constante do item “Fluxograma de Tratamento de Diferenças de Numerário”.

9.4 A CONTRATADA deverá observar a regulamentação do BACEN, que considera para efeito de uniformização de critério no processo de seleção, os seguintes níveis para as cédulas utilizáveis e não-utilizáveis:

I.Nível 1: cédulas novas;

II.Nível 2: cédulas em ótimo estado de conservação, sem dobras, sem manchas, sem rasgaduras, com as bordas intactas e com caracteres e símbolos legíveis, definidos e perceptíveis pelos exames diretos;

III.Nível 3: cédulas em bom estado de conservação, em substrato (papel ou polímero) ainda rígido, com dobras, onde a marca tátil é percebida com dificuldade.

IV.Nível 4:

- ✓ Cédulas com dobras bem marcadas, substrato menos rígido e tinta ainda persistente na área da dobra, embora com um princípio de desgaste;
- ✓ Com impressão calcográfica que ainda pode ser percebida ao exame tátil direto;
- ✓ O exame visual direto não permite a percepção da imagem latente;
- ✓ A marca tátil não é percebida.

V.Nível 5:

- ✓ Cédulas com várias dobras, com a tinta esmaecida e o substrato enfraquecido;
- ✓ Cédulas sujas ou manchadas;
- ✓ Papel já está gasto e sem a rigidez original;
- ✓ A tinta dos caracteres e símbolos encontra-se desgastada;
- ✓ A imagem latente e a marca tátil não são mais percebidas;
- ✓ As áreas impressas em calcografia são dificilmente identificadas.

VI. Nível 6:

- ✓ O substrato encontra-se mais flácido que as do nível anterior;
- ✓ A tinta dos caracteres e símbolos mais desgastada que as do nível anterior;
- ✓ Apresentam-se, em geral, muito sujas.

- 9.4.1 As cédulas classificadas de acordo com os critérios descritos nos níveis 1, 2 e 3 do item acima, são consideradas adequadas para circulação e deverão ser identificadas como cédulas utilizáveis, sendo utilizadas para Remessas TECBAN e Remessas PAE.
- 9.4.2 As classificadas de acordo com os critérios descritos nos níveis 4, 5 e 6 são inadequadas à circulação e deverão ser identificadas como não-utilizáveis, sendo que uma mesma centena de cédulas não utilizáveis pode conter exemplares dos classificados nos níveis 4, 5 ou 6.
- 9.5 Serviços de **tratamento de moedas**, coletadas pela CONTRATADA junto a Unidades CAIXA, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas ou entregues por outras empresas transportadoras de valores após coleta em clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA Aqui e Unidades Lotéricas, consistem em recepção e abertura dos malotes; conferência e contagem; separação e tratamento das moedas conforme determinações vigentes do BACEN e suas alterações posteriores.
- 9.5.1 As moedas são classificadas em:
- I.Utilizáveis: são as moedas íntegras e sem defeitos e que devem continuar em circulação;
- II.Danificadas: são as moedas inadequadas a circulação em de ocorrência de:
- ✓ Superfície torta ou perfurada ou desfigurada;
  - ✓ Dimensões diferentes das especificadas originalmente;
  - ✓ Dificuldade em identificar a denominação.
- 9.5.2 As cédulas dilaceradas, se incompletas, deverão ser recompostas com papel branco, reconstituindo seu formato original, mantido visível o anverso, conforme determinação do Banco Central, devendo a cinta que envolver a centena, além das identificações anteriormente descritas, ser individualmente amarrada, apondo-se na mesma a expressão “MUTILADO”. As cédulas rasgadas deverão ser recompostas com fita adesiva transparente.
- 9.5.3 As moedas danificadas deverão ser identificadas por etiqueta com a expressão “DANIFICADO” para encaminhamento ao BACEN.
- 9.5.4 O numerário dilacerado deverá ser acondicionado separadamente e identificado por meio de etiqueta contendo a expressão “DILACERADO” em caracteres vermelhos.
- 9.5.5 As imagens das cédulas dilaceradas, das mutiladas e dos seis níveis de seleção de cédulas podem ser consultadas na Internet, na página [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br), item “Legislação e normas – Normas com anexos – Carta-Circular 3.235 – Anexo”.
- 9.6 Serviços de **emalotamento** consiste em preparação de malote de numerário para entrega nos locais e nos horários/condições determinados pela CAIXA, respeitando os limites de seguro.
- 9.6.1 No emalotamento para suprimento às unidades da CAIXA, deverá ser dada prioridade para utilização de numerário proveniente de interbancário, com cinta de outra IF, bem como ao numerário com data de processamento mais antiga, ou de acordo com as determinações da CAIXA.
- 9.6.2 O emalotamento de cédulas deve ser efetuado por centena e o emalotamento de moedas metálicas deve ser efetuado no mesmo padrão de fornecimento praticado pelo BACEN, conforme o valor de face por centena ou meia centena.



- 9.6.3 Os valores embalados deverão respeitar os limites securitários (calçada e transporte rotineiro ou ponta a ponta).
- 9.7 A recepção dos malotes, que foram recolhidos e transportados pela própria Contratada ou por qualquer outra Transportadora de Valores, deverá ocorrer de Segunda-feira à Sexta-feira, no intervalo das 8h às 20h e aos sábados, domingos e feriados, no intervalo das 8h às 15h, podendo ser estendido esse horário, mediante solicitação da CAIXA e conforme capacidade operacional da Contratada
- 9.8 Todos os valores recebidos devem ser tratados/preparados no mesmo dia ("D"), obedecidas todas as orientações alusivas à matéria, contidas no presente instrumento ou em instruções posteriores, disponibilizando, se for o caso, as informações pertinentes para viabilizar os depósitos dos clientes em tempo hábil.
- 9.8.1 O numerário recepcionado pela base em D deverá ser tratado/preparado em tempo hábil, conforme orientações do item 9 (TRATAMENTO DE VALORES), e estar disponível em sua totalidade a fim de ser utilizado na manhã seguinte ("D+1") para suprimentos destinados às Unidades da CAIXA, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA Aqui e Unidades Lotéricas, bem como nas movimentações com o Banco do Brasil (custodiante), outras instituições financeiras e TECBAN.
- 9.9 Assim, todos os valores recebidos devem ser imediatamente conferidos, obedecidas todas as orientações alusivas à matéria, contidas no presente instrumento ou em instruções posteriores.
- 9.10 Quaisquer documentos eventualmente colocados por equívoco nos malotes recepcionados e abertos pela CONTRATADA devem ser imediatamente devolvidos à CAIXA.
- 9.11 Serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, as diferenças verificadas em decorrência de violações dos malotes e/ou embalagens de moedas, após ter firmado seu recebimento.
- 9.12 O numerário recebido de outra Instituição Financeira, cuja tesouraria esteja sob a responsabilidade da CONTRATADA, do Banco Central do Brasil ou Banco do Brasil, não será conferido, portanto, não será devido nenhum pagamento à CONTRATADA pelo seu manuseio.
- 9.12.1 Excepcionalmente, a CAIXA poderá solicitar formalmente o tratamento do numerário oriundo do Banco do Brasil ou de interbancário, cuja tesouraria esteja sob a responsabilidade da Contratada, sendo, neste caso, devida a cobrança dos serviços de tratamento.
- 9.12.2 Excepcionalmente, a CAIXA poderá determinar que o numerário recebido de outra Instituição Financeira, cuja Tesouraria esteja sob a responsabilidade de outra Transportadora de Valores, não seja tratado, não eximindo a Contratada de comunicar tempestivamente a CAIXA as condições de uso desse numerário.
- 9.12.2.1 Caso seja detectado numerário de má qualidade, a Contratada deverá reportar à CAIXA, formal e imediatamente após a realização do interbancário, para que esta autorize o seu tratamento ou devolução à origem, cabendo, nesse caso, pagamento pelos serviços de tratamento ou transporte de numerário.
- 9.12.2.2 O numerário proveniente de interbancário que não foi tratado pela CONTRATADA não deverá ser utilizado para o abastecimento de PAE, SNC e Quiosque, tampouco para Remessas TECBAN.
- 9.13 A CONTRATADA deve providenciar durante todo o período de manuseio do numerário da CAIXA - preparação/embalamento do numerário destinado as Unidades da CAIXA, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas e abertura/conferência do numerário recebido das Unidades da CAIXA, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas - o permanente acompanhamento de todas as atividades executadas, por meio de gravações em circuito fechado de TV, com imagens que permitam a perfeita identificação dos atos praticados.

- 9.13.1 Todas as imagens gravadas deverão permanecer à disposição da CAIXA pelo período mínimo de 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado a critério da CAIXA, devendo ser fornecidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da requisição pela CAIXA, por meio de cópia em mídia digital compatível com os sistemas da CAIXA (Windows Media Player).
- 9.13.2 Na ocorrência de diferenças, cujas imagens não atendam aos requisitos relacionados no inciso anterior, deverá ser efetuado pela CONTRATADA o ressarcimento em custódia, conforme Fluxo de Ressarcimento previsto no item “Fluxo de Tratamento de Diferenças de numerário” do Termo de Referência.
- 9.13.3 Durante o tratamento/conferência do numerário recolhido, a filmagem deverá permitir a contagem das centenas formadas, bem como do numerário que não formou centena (deverá ser aberto na bancada).
- 9.14 Nas ocorrências de diferenças de valor e/ou numerário sob suspeita de falsificação, constatadas pela CONTRATADA na contagem do numerário oriundo de Unidades da CAIXA, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI, Unidades Lotéricas, outras Instituições Financeiras e outras empresas transportadoras de valores deverá ser lavrado “Termo de Ocorrência”, devidamente assinado por, no mínimo, dois representantes da CONTRATADA, onde deverá constar obrigatoriamente: a origem, o valor e tipo de ocorrência, indicando o(s) milheiro(s) e a(s) centena(s) em que foi(ram) verificada(s) a(s) diferença(s).
- 9.14.1 O “Termo de Ocorrência” deverá ser encaminhado com a(s) cinta(s) de centena e a(s) etiqueta(s) de milheiro em que foi(ram) detectada(s) a(s) diferença(s), em documento digitalizado, no próprio dia de sua apuração, junto ao 1º mapa de saldo e fisicamente, no primeiro dia útil subsequente ao recebimento do numerário.
- 9.14.2 Eventuais diferenças detectadas no tratamento do numerário oriundo de Unidades Lotéricas, Correspondentes CAIXA Aqui ou Clientes deverão ser informadas por malotes/GTV (Guia de Transporte de Valores), não havendo necessidade da Contratada informar a diferença por envelope de sangria.
- 9.14.3 Eventuais diferenças detectadas no tratamento do numerário oriundo de Unidades da CAIXA (agências, PA) deverão ser informadas por cinta.
- 9.14.4 Os malotes e GTV onde foram detectadas as diferenças de valor ou numerário sob suspeita de falsificação deverão ser mantidos pela CONTRATADA pelo prazo de vigência contratual.
- 9.15 As ocorrências de diferença de valor constatadas pelas Unidades da CAIXA, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI, Unidades Lotéricas, Banco Central do Brasil, Banco do Brasil e demais Instituições Financeiras, em numerário contado e preparado pela CONTRATADA, deverão ser ressarcidas, na custódia da CAIXA, conforme prazos e procedimentos descritos no fluxo constante do item “Fluxo de Tratamento de Diferenças de numerário” do Termo de Referência.
- 9.16 As ocorrências de cédulas suspeitas de falsificação, constatadas pelas Unidades da CAIXA, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI, Unidades Lotéricas, Banco Central do Brasil, Banco do Brasil e demais Instituições Financeiras, em numerário contado e preparado pela CONTRATADA, deverão ser ressarcidas na Custódia da CAIXA, conforme fluxo constante do item “Fluxo de Tratamento de Diferenças de numerário” do Termo de Referência, independentemente da perícia pelo Banco Central do Brasil. Caso o BC pericie a cédula como verdadeira, o valor é ressarcido à Contratada pela CAIXA.
- 9.16.1 A CAIXA poderá fornecer à Contratada a(s) cinta(s) e/ou etiqueta(s) em que foi constatada a diferença ou cédula suspeita de falsificação, para comprovação da ocorrência verificada pela CAIXA.
- 9.17 As ocorrências de diferença (faltas) constatadas pela CAIXA em contagem/conferência do numerário em custódia na base de tesouraria da Contratada, durante fiscalização por

representante da CAIXA, deverão ser ressarcidas, em custódia, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da notificação pela CAIXA.

## **10 CONFERÊNCIA/CONTAGEM/RECONTAGEM DE NUMERÁRIO**

- 10.1 Serviços de conferência do numerário coletado/recepcionado de outra transportadora ou de unidade da CAIXA para abastecimento dos PAE (remessa PAE) ou do numerário recolhido dos equipamentos PAE, SNC e Quiosque, que consistem em recepção e abertura dos malotes; conferência, separação das cédulas conforme determinações vigentes do BACEN e suas alterações posteriores, preparação e amarração das cédulas, inclusive para manter o numerário da CAIXA custodiado dentro da Base.
- 10.2 Serviços de conferência do numerário coletado/recepcionado de outra transportadora em movimentação com outra instituição financeira para atendimento às agências da CAIXA, clientes, unidades lotéricas e correspondentes CAIXA Aqui, que consistem em recepção e abertura dos malotes; conferência, verificação da qualidade do numerário, conforme determinações vigentes do BACEN e suas alterações posteriores, amarração das cédulas, inclusive para manter o numerário da CAIXA custodiado dentro da Base.
- 10.3 O numerário para abastecimento dos equipamentos classificados como Dependentes de Tesouraria (D) será disponibilizado pela CAIXA, à CONTRATADA com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas à sua efetiva utilização para abastecimento dos equipamentos.
- 10.3.1 Excepcionalmente, em períodos de grande movimentação de numerário e mediante prévia autorização da CAIXA, poderá ser utilizado numerário da custódia das agências, caso seja de responsabilidade da Contratada, para os abastecimentos, visando evitar a paralisação dos equipamentos.
- 10.3.1.1 Neste caso, os abastecimentos deverão seguir o cronograma de atendimentos agendado pela CAIXA.
- 10.3.1.2 Caso seja efetuada remessa de numerário por outra transportadora, os valores recepcionados até às 12h00 deverão ser utilizados no mesmo dia para os abastecimentos.
- 10.4 O numerário para abastecimento dos equipamentos classificados como Independentes de Tesouraria (I) será disponibilizado no dia programado para o abastecimento.
- 10.4.1 A CONTRATADA coletará o numerário em Agência da CAIXA localizada na mesma praça do equipamento ou na praça mais próxima, utilizando o código para identificação de seus representantes incumbidos da recepção de valores.
- 10.4.2 Assim, o numerário recebido da Agência deverá ser conferido imediatamente, na presença do empregado CAIXA responsável pela entrega do malote.
- 10.5 Nas faltas ou sobras de numerário eventualmente detectadas pela CONTRATADA em conferência/batimento do numerário recolhido dos equipamentos, deverá ser encaminhado Termo de Ocorrência em documento digitalizado, no próprio dia de sua apuração, junto ao 1º mapa de saldo e fisicamente, no primeiro dia útil subsequente ao recebimento do numerário.
- 10.5.1 Nas ocorrências de diferença constatadas nos equipamentos de autoatendimento ou no numerário sob custódia da CONTRATADA, em numerário conferido por esta, deverão ser ressarcidas, em espécie na custódia da CAIXA, conforme prazos e procedimentos descritos no fluxo constante do item “Fluxo de Tratamento de Diferenças de Numerário”.
- 10.5.1.1 Caso a CONTRATADA conteste a falta/sobra apontada, a CAIXA poderá fornecer informações dos seus sistemas corporativos, Contábil, Financeiro e/ou Operacional para análise.
- 10.5.2 As cédulas suspeitas de falsificação sacadas por clientes nos PAE abastecidos com numerário conferido/preparado pela CONTRATADA deverão ser ressarcidas, em espécie na custódia da

CAIXA, conforme prazos e procedimentos descritos no fluxo constante do item “Fluxo de Tratamento de Diferenças de Numerário”.

- 10.5.3 As faltas ou sobras de numerário, eventualmente detectadas pela CONTRATADA, em numerário disponibilizado pela CAIXA deverão ser comunicadas de imediato à mesma, encaminhando eventuais cintas, espelhos ou outros mecanismos de identificação/controlar que acompanham o milheiro em até 24 horas.
- 10.5.4 As faltas ou sobras de numerário eventualmente detectadas pela CONTRATADA em batimento de saldos e batimentos quando dos abastecimentos realizados nos equipamentos, deverão ser comunicadas imediatamente à CAIXA, encaminhando Termo de Ocorrência, em até 24 horas, a partir da constatação da diferença.
- 10.6 As cédulas impróprias para abastecimento em equipamentos de autoatendimento eventualmente detectadas pela CONTRATADA em numerário disponibilizado pela CAIXA deverão ser alvo de comunicação imediata à mesma.
- 10.6.1 A CAIXA poderá solicitar comprovação das irregularidades por meio de gravações feitas por circuito interno de TV nas dependências da CONTRATADA e outros controles que a mesma possua.
- 10.7 Caso seja necessário desfazer o milheiro de numerário sacado em outra instituição financeira, cuja base de tesouraria se localiza em outra transportadora de valores, quando do suprimento às unidades da CAIXA, as centenas deverão ser recontadas mecanicamente, devendo nelas ser carimbada a expressão “Recontagem”, o nome da CONTRATADA, a Base de Tesouraria de tratamento e a data do processamento.
- 10.8 Para a conferência/contagem/recontagem do numerário, conforme descrito no item “Conferência/Contagem/Recontagem de numerário” e subitens, não será devida a cobrança dos serviços.

## **11 SERVIÇOS DE CUSTÓDIA/GUARDA**

- 11.1 Serviço de manutenção de custódia (guarda de valores) na base da transportadora de valores, calculando-se o custo pela multiplicação da taxa de custódia, limitada conforme proposta comercial, pelo saldo de fechamento diário de caixa, depois de computadas todas as saídas e entradas do movimento diário.
- 11.2 Serviços de **custódia/guarda** de numerário ocorrem após o tratamento/preparo das cédulas e moedas, que serão mantidas sob guarda da CONTRATADA, em caixa-forte ou cofre-forte, separados de qualquer outro numerário que não pertencer a CAIXA e devidamente acondicionado, objetivando a agilização de possíveis movimentações, obedecendo aos seguintes padrões:
- ✓ Formar grupos de 100 unidades (centena), em posição normal de leitura, com idêntica denominação e critério de classificação das cédulas – se utilizáveis, não utilizáveis ou dilaceradas;
  - ✓ Envolver cada centena com uma cinta específica de identificação, em modelo a ser fornecido pela caixa, aplicada na metade esquerda das cédulas;
  - ✓ Empacotar grupos de 10 centenas (milheiro) com a mesma denominação e idêntico critério de classificação, que deve ser amarrado com barbante, fio de plástico ou náilon, sem, contudo, danificar as cédulas;
  - ✓ Encimar os milheiros com a respectiva etiqueta (espelho) de papel, conforme modelos fornecidos pela caixa, contendo a identificação da unidade da caixa, o valor total do milheiro, a data do acondicionamento e o critério de classificação do numerário;
  - ✓ Ensacar as moedas metálicas em milheiros de uma mesma espécie, contendo a identificação da unidade da caixa, o valor total do milheiro, a data do acondicionamento e o critério de classificação das moedas – se utilizáveis ou danificadas.
- 11.3 No caso específico de depósito ou troca no BB, o numerário deverá ser acondicionado em milheiros dentro de sacos de polipropileno fechados com dispositivo aprovado pelo BACEN, observando as orientações do BACEN vigentes e que:

✓ O dispositivo de fechamento contenha lacre com numeração e etiqueta, na qual conste a identificação da CAIXA, a denominação da cédula, a numeração do lacre, o valor total do montante ensacado e o critério de classificação registrados de forma legível.

11.4 O numerário em custódia para atendimento às agências, clientes, unidades lotéricas e correspondentes CAIXA Aqui deverão estar segregados da custódia para abastecimento a PAE, SNC e Quiosque, inclusive para efeito de faturamento dos serviços prestados.

11.5 Serviços de **pernoite (coleta com retorno)** consistem em manutenção em custódia (guarda de valores) na base da transportadora, em que não há tratamento/preparo dos valores e, em caso de numerário, tendo o seu retorno priorizado.

11.5.1 No momento da coleta dos valores a GTV estará preenchida com o nome da unidade tanto no campo “Origem” como no campo “Destino”, constando a identificação “Pernoite” no campo observações.

11.5.2 Para este, o malote recolhido para o pernoite não deverá ser aberto e, em caso de numerário, o seu retorno deverá ser priorizado atentando-se para a data e o horário informados na GTV, garantindo o suprimento da unidade antes da sua abertura para atendimento ao público, tendo em vista o seu completo desabastecimento.

## 12 ATIVACÃO DE PAE

### 12.1 SIMPLES e MÚLTIPLOS

12.1.1 Na ativação de PAE, a CONTRATADA deverá seguir os procedimentos abaixo:

- a. Comparecer ao local onde o equipamento está instalado, conforme agendamento efetuado pela CAIXA;
- b. Receber todas as chaves da parte inferior e cartão de abastecimento do equipamento que será absorvido/abastecido, bem como alterar as senhas de fábrica com o cadastro de novas senhas do cofre e, a critério da CAIXA, receber uma cópia da chave da parte superior do equipamento;
- c. Abastecer o equipamento, conforme solicitação da CAIXA.

12.1.2 Na impossibilidade de cumprimento de quaisquer dos itens listados acima, o PAE não poderá ser absorvido.

12.1.3 A CAIXA poderá autorizar a ativação do equipamento mesmo que não haja o seu chumbamento ao solo.

### 12.2 SALAS NÃO CONTÍGUAS (SNC)

12.2.1 Na ativação de SNC, a CONTRATADA deverá seguir os procedimentos abaixo:

- a. Comparecer ao local onde a SNC está instalada, conforme agendamento efetuado pela CAIXA;
- b. Receber cópia da chave e a senha do corredor de acesso para abastecimento dos equipamentos;
- c. Receber todas as chaves da parte inferior e cartão de abastecimento do equipamento que será absorvido/abastecido, bem como alterar as senhas de fábrica com o cadastro de novas senhas do cofre e, a critério da CAIXA, receber uma cópia da chave da parte superior do equipamento;
- d. Abastecer os equipamentos, conforme solicitação da CAIXA.

12.2.2 Na impossibilidade de cumprimento de quaisquer dos itens listados acima, as SNC não poderão ser absorvidas.

### 12.3 QUIOSQUES

12.3.1 Na ativação de Quiosque, a CONTRATADA deverá seguir os procedimentos abaixo:

- a. Comparecer ao local onde o Quiosque está instalado, conforme agendamento efetuado pela CAIXA;
- b. Receber cópia da chave e a senha do ambiente de acesso para abastecimento dos equipamentos;
- c. Receber todas as chaves da parte inferior, cartão de abastecimento do equipamento que será absorvido/abastecido, bem como alterar as senhas de fábrica com o cadastro de novas senhas do cofre e, a critério da CAIXA, uma cópia da chave da parte superior do equipamento;
- d. Abastecer os equipamentos, conforme solicitação da CAIXA.

12.3.2 Na impossibilidade de cumprimento de quaisquer dos itens listados acima, os Quiosques não poderão ser absorvidos.

12.4 Os procedimentos de ativação dos PAE Simples e Múltiplos, SNC e Quiosques poderão ocorrer:

- a. Quando da absorção dos equipamentos (primeiro abastecimento);
- b. Quando da reativação dos equipamentos, em caso de desabastecimento de todos os equipamentos a pedido da CAIXA.

12.4.1 Quando da ativação dos PAE, todos os equipamentos devidamente instalados e absorvidos pela CONTRATADA deverão ser abastecidos na mesma data.

## 13 **CHECK-LIST NA INTERVENÇÃO AOS PAE**

13.1 Por ocasião de qualquer intervenção nos PAE simples, múltiplos, SNC e Quiosques, a CONTRATADA deverá verificar:

- a) A integridade do equipamento;
- b) A existência de dispositivos estranhos ao ambiente e aos equipamentos, tais como: micro câmeras, leitoras/teclados sobrepostos, réguas na saída do numerário, e outros que sinalizem eventual fraude ou violação;
- c) Qualidade das cédulas utilizadas no caso de índice elevado de cédulas rejeitadas nos equipamentos, comunicando formalmente à CAIXA por meio do relatório descrito no item “Tratamento/Preparação de Valores” deste Anexo;
- d) Após a resolução de inoperâncias por técnico autorizado deverá ser efetuada a rotina de checagem dos sensores (teste de módulos).

13.2 Por ocasião de intervenção intra cofre, a CONTRATADA deverá verificar ainda as condições gerais do módulo pagador (cédulas enroscadas, qualidade das cédulas, ventilação, disposição nas gavetas, peças visíveis ao operador, correias/roletes etc.) sempre que o equipamento apresentar ocorrências.

13.3 Toda e qualquer anormalidade verificada deverá ser informada à CAIXA, mesmo que sua regularização tenha ocorrido no momento da intervenção.

13.3.1 Se detectadas anormalidades nos ambientes onde localizados os equipamentos de autoatendimento, tais como superaquecimento causado por mau funcionamento do sistema de ar condicionado, instalações elétricas inadequadas/em curto circuito etc., a CONTRATADA deverá cientificar a CAIXA, por meio do relatório descrito no item “Relatórios de prestação de contas” deste Anexo.

13.4 Caso a CONTRATADA constate ocorrências ou tentativas de atos de vandalismo, incêndio, furto, assalto e outros delitos praticados nos equipamentos ou em ambientes onde estes estejam localizados, deverá imediatamente comunicar à CAIXA, não se eximindo de posterior comunicação formal por meio do relatório descrito no item “Relatórios de prestação de contas” deste Anexo.



- 13.4.1 Nos casos de arrombamento do equipamento e/ou do cofre ou atos que permitam o acesso ao compartimento do cofre, a CONTRATADA deverá comunicar o fato imediatamente à CAIXA, não se eximindo de posterior comunicação formal por meio do relatório descrito no item “Relatórios de prestação de contas” deste Anexo.
- 13.4.1.1 Constatada a ocorrência de violação do cofre, a CONTRATADA deverá, ainda, efetuar o imediato recolhimento do numerário remanescente, providenciando sua conferência, notificação do resultado da apuração à CAIXA e incorporação do valor ao saldo em custódia.
- 13.5 Quando necessário e a critério da CAIXA, a CONTRATADA poderá ser acionada para comparecer ao local para acompanhamento de perícias e vistorias.
- 13.6 Especificamente na intervenção nas SNC, a CONTRATADA deverá verificar também a integridade da fechadura do corredor de acesso às SNC.
- 13.6.1 Se detectadas anormalidades nos ambientes onde localizados os equipamentos das SNC, tais como superaquecimento causado por mau funcionamento do sistema de ar condicionado, instalações elétricas inadequadas/em curto circuito etc., a CONTRATADA deverá cientificar a CAIXA, por meio do relatório descrito no item “Relatórios de prestação de contas” deste Anexo.
- 13.6.2 Nos casos de arrombamento da porta de acesso ao corredor de abastecimento e do equipamento e/ou do cofre, bem como atos que permitam o acesso ao compartimento do cofre, a CONTRATADA deverá comunicar o fato imediatamente à CAIXA, não se eximindo de posterior comunicação formal por meio do relatório descrito no item “Relatórios de prestação de contas” deste Anexo.

#### **14 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA REFERENTES AO SEGURO**

- 14.1 Executar perfeita e integralmente os serviços em veículos especiais (carro-forte), nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas, devidamente treinadas e sem antecedentes criminais, na forma da legislação específica, normas da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e demais órgão competentes quanto a seguros, e em futuros dispositivos legais que venham a regulamentar a matéria, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários da CONTRATADA. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços.
- a) A CONTRATADA deverá adotar medidas preventivas, com fiel observância das exigências das autoridades competentes e das disposições legais vigentes.
- b) Quando a quantia a ser transportada exceder os limites da cobertura dos carros-fortes nas modalidades rotineira e ponta a ponta, para os serviços objeto deste contrato, deverá a CONTRATADA utilizar tantas equipes quantas forem necessárias ao desempenho do transporte solicitado, dentro dos limites segurados, informando à CAIXA a quantidade de equipes a serem utilizadas.
- c) Caso os limites estabelecidos se mostrem insuficientes em relação aos valores transportados ou custodiados, a CONTRATADA deverá reajustar os limites securitários de seus carros-fortes, cofres-fortes ou casas-fortes e tesouraria, em conformidade com os limites estabelecidos pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.
- d) Caso necessário e viável economicamente em razão de trajetos de longa distância, ou de difícil acesso, os serviços de transporte de valores poderão ser realizados via intermodal, com a utilização de transporte aéreo, em conformidade às disposições e limites estabelecidos pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.
- 14.2 Empregar na execução dos serviços, veículos blindados com seguros suficientes à cobertura dos valores transportados, sob a proteção de equipe armada, com estrita observância das normas legais pertinentes:

a) A responsabilidade da CONTRATADA pelo valor transportado será total e independente de concorrência de culpa, e igual ao valor pela CAIXA declarado no embarque, que a CONTRATADA reconhece como exato para todos os efeitos;

b) Na execução dos serviços por transporte aéreo, a CONTRATADA deverá observar os limites de seguro suficientes à cobertura dos valores transportados, com a utilização de equipe armada e em obediência às normas legais pertinentes.

- 14.3 A CONTRATADA deverá se responsabilizar diretamente perante a CAIXA em caso de sinistro, pelos valores entregues para tratamento/preparação/emalotamento, custódia/guarda e transporte de valores para Unidades da CAIXA, clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA Aqui e Unidades Lotéricas, bem como pelos valores existentes nos PAE durante as operações de abastecimento, solução de inoperâncias e manutenção técnica.
- 14.4 A CONTRATADA deverá manter todos os valores em seu poder, durante o transporte e/ou custódia/guarda ou qualquer outra circunstância em que estejam sob sua responsabilidade, permanentemente cobertos por seguros adequados e compatíveis com os riscos inerentes, atualizando as respectivas coberturas sempre que necessário.
- 14.5 Os seguros contratados deverão cobrir inclusive a infidelidade de empregado da CONTRATADA.
- 14.6 A apólice relativa a tais seguros deverá indicar o limite valor segurado do numerário transportado por carro-forte, bem como o valor segurado no numerário em custódia/guarda (casa-forte/cofre-forte) e em tratamento (tesouraria), nos respectivos endereços de guarda, bem como o prazo para ressarcimento em caso de sinistro e o índice de atualização a ser aplicado.
- 14.7 A CONTRATADA deverá apresentar à CAIXA cópias autenticadas da apólice relativa a tais seguros, com os limites adequados à necessidade da CAIXA, bem como dos respectivos comprovantes de pagamento/quituação do correspondente prêmio, no ato da assinatura do contrato e conforme solicitação da CAIXA, como condição de sua eficácia, bem como reapresentá-la no caso de alteração dos valores segurados/renovação.
- 14.7.1 A CONTRATADA deverá apresentar à CAIXA declaração informando a proporção (percentual) dos valores custodiados pela CAIXA em relação ao limite total de seguro para casa-forte/caixa-forte e cofre-forte, no ato da assinatura do contrato e sempre que solicitado pela CAIXA.
- 14.8 Todas as despesas/impostos/pagamentos relativos aos referidos seguros correrão exclusivamente por conta e responsabilidade da CONTRATADA, inclusive quanto à franquia incidente em caso de sinistro.
- 14.9 Em caso de sinistro durante o suprimento/saque de valores nas Unidades da CAIXA, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI, Unidades Lotéricas, Banco Central do Brasil, Banco do Brasil, outras Instituições Financeiras e outras transportadoras de valores, a responsabilidade da CAIXA se inicia somente após a assinatura da respectiva GTV pelo representante da CAIXA.
- 14.10 Em caso de sinistro durante o recolhimento/depósito de valores nas Unidades da CAIXA, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI, Unidades Lotéricas, Banco Central do Brasil, Banco do Brasil, outras Instituições Financeiras e outras transportadoras de valores a responsabilidade da CONTRATADA se inicia somente após a assinatura da respectiva GTV pelo representante da CONTRATADA.
- 14.11 A existência do seguro não isenta a CONTRATADA da integral responsabilidade, perante a CAIXA, pelos valores em seu poder.
- 14.12 A CONTRATADA se obriga a indenizar a CAIXA por quaisquer prejuízos ocorridos durante a execução dos serviços contratados, independentemente de culpa ou dolo, após a instrução do pertinente processo no qual fica assegurada a ampla defesa da CONTRATADA, não cabendo alegar o eventual não pagamento pela seguradora, para se isentar da obrigação de indenizar.

- 14.12.1 Os valores relativos a sinistros não cobertos por seguro ou a parcela referente à participação obrigatória, no caso de valores segurados, deverão ser indenizados no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da data do sinistro, com as devidas correções pelo CDI – Certificado de Depósito Interbancário, utilizando-se a seguinte fórmula:

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

- VAT = Valor Atualizado
- VIN = Valor Inicial
- IDI = índice CDI na data inicial
- IDF = índice CDI na data final

- 14.12.2 Esse prazo poderá ser prorrogado por igual período, desde que solicitado pela CONTRATADA, formalmente, com as devidas justificativas e aceitas pela CAIXA.
- 14.13 Ressarcir a CAIXA, em caso de sinistro, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, independentemente da indenização pela seguradora responsável, com as devidas correções pelo CDI – Certificado de Depósito Interbancário, desde a data do sinistro até a data do ressarcimento à CAIXA, utilizando a fórmula descrita no item 14.12.1 deste Termo de Referência.
- 14.14 Quando ocorrer o pagamento pela seguradora dentro do prazo de 90 dias, a CONTRATADA deverá efetuar o repasse do valor à CAIXA no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, observado o disposto no subitem 14.12.1 deste Anexo.
- 14.15 Em caso de não ressarcimento no prazo previsto de 90 dias, a CONTRATADA autoriza a CAIXA a descontar o valor correspondente ao sinistro, devidamente corrigido, diretamente das faturas pertinentes aos pagamentos mensais que lhe forem devidos, ou da garantia contratual, independentemente da qualquer procedimento judicial ou extrajudicial, assegurada prévia defesa.
- 14.16 Apresentar à CAIXA, no prazo de 2 (dois) dias úteis contados da data do evento, o respectivo Boletim de Ocorrência Policial, bem como informar o valor sinistrado no prazo de 3 (três) dias a ser ratificado pela CAIXA e apresentar documento ou declaração da seguradora quanto à entrega das documentações pertinentes ao processo de ressarcimento, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

## **15 OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 15.1 Fornecer, sem ônus adicionais, todos os materiais utilizados na prestação de serviços, tais como impressos de guias de embarque, malotes e lacres, ao quais deverão oferecer a máxima segurança, sendo previamente submetidos ao exame da CAIXA.
- 15.1.1 A CAIXA, a seu exclusivo critério, poderá determinar o modelo e a substituição de tais materiais, a fim de adequá-lo às suas necessidades.
- 15.1.2 Cabe à CONTRATADA a distribuição do material, não podendo a sua falta ser justificativa para a não realização dos serviços contratados.
- 15.1.3 Em contrapartida, a CAIXA fornecerá as cintas e os espelhos a serem utilizados na formação das centenas e milhares de cédulas.
- 15.2 A CONTRATADA deverá manter seus cadastros de unidades atendidas atualizado, contendo código SISFIN, razão social e endereço, que devem constar das GTV e relatórios a serem encaminhados à CAIXA.
- 15.3 Excepcional e eventualmente, poderá a CAIXA requisitar a execução de serviços de transporte de valores ou atendimento a PAE, SNC ou Quiosque em roteiros/percursos não integrantes do

contrato, obrigando-se a CONTRATADA a atender prontamente, desde que possua condições operacionais.

- 15.3.1 Nos casos em que não houver condições operacionais para o atendimento, a Contratada deverá apresentar justificativas à CAIXA que demonstrem a inviabilidade, seja por questões de condições de acesso ou segurança.
- 15.3.2 O acréscimo de roteiro/percursos de serviços de transporte de valores ou atendimento a PAE, SNC ou Quiosque será requisitado à CONTRATADA vencedora do Item do certame que deu origem ao contrato onde estiver localizada a Unidade, Cliente, Correspondente CAIXA Aqui, Unidade Lotérica ou PAE demandante do serviço.
- 15.4 No caso de acréscimo de roteiro/percursos de serviços de transporte de valores para Unidade, Cliente, Correspondente CAIXA Aqui, Unidade Lotérica ou PAE em município localizado em outro Estado que faz divisa com o (s) Estado(s) constante(s) deste objeto de contratação, poderá ser atendido pela CONTRATADA caso esta possua documentação legal que permita a execução do serviço naquele Estado.
- 15.6 Na hipótese de acréscimo de novos roteiros e serviços observar-se-á, ainda, o seguinte:
- 15.6.1 Quando se tratar de municípios, roteiros/percursos ou serviços já previstos em contrato prevalecerão os preços vigentes.
- 15.6.2 Quando se tratar de municípios ou roteiros/percursos não previstos no contrato, os preços terão como base os vigentes, considerando os valores previstos para unidades contratadas em condições similares de distância e acesso.
- 15.6.2.1 Os preços aprovados para um determinado roteiro/percurso quanto ao suprimento ou recolhimento de numerário serão estendidos à todas as **Unidades CAIXA** (Agências, Postos de Atendimento, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas) nele contempladas, e abrangerão os seguintes tipos de valores transportados: Moeda Corrente, Moeda Estrangeira, Penhor e documentos com elevado valor econômico ou institucional.
- 15.6.2.2 Os preços aprovados para um determinado roteiro/percurso quanto ao abastecimento/desabastecimento de numerário e acionamento técnico serão estendidos à todos os **PAE** nele contemplados.
- 15.6.3 Os preços ajustados para roteiros/percursos não previstos no contrato passarão a integrá-lo, a partir de então, para todos os efeitos, inclusive repactuação.
- 15.6.4 Quando se tratar de acréscimo dos serviços de tratamento e custódia, em base já CONTRATADA, prevalecerão os preços vigentes.
- 15.6.5 Quando se tratar de acréscimo de base de atendimento, as taxas de ad valorem e custódia deverão seguir o mesmo padrão dos preços contratados da base existente.
- 15.6.6 Todos os custos e despesas (impostos, taxas etc.) para a execução do serviço deverão estar inclusos no preço ajustado.
- 15.6.7 Todos os preços deverão ser apresentados em moeda nacional e com, no máximo, duas casas decimais.
- 15.7 Deverá ser comprovada no momento da contratação a existência de base(s) operacional(is) da CONTRATADA, com instalações adequadas ao tratamento/preparação e custódia/guarda de valores, conforme solicitação da CAIXA, no município de **Santa Cruz do Sul** e/ou em outro município desde que esteja localizado em um raio de, no máximo, 50 km do marco zero do município supracitado.

- 15.7.1 A CONTRATADA deverá manter base operacional na(s) cidade(s) abaixo relacionada(s), com, no mínimo, os limites de seguro informados abaixo, sendo que sempre que reajustados os limites de seguro na respectiva apólice, os valores abaixo são automaticamente atualizados e passarão a integrar o contrato para todos os efeitos:

Base Operacional: **Santa Cruz do Sul/RS**

a) cofre-forte/casa-forte: R\$ 37.800.000,00

b) tesouraria: R\$ .....

c) carro-forte – Rotineiro para Áreas Urbanas e Intermunicipais: R\$ 2.500.000,00

d) carro-forte – Ponta a Ponta: R\$ 6.000.000,00

- 15.7.1.1 A comprovação deverá ser efetuada formalmente, mediante apresentação da apólice de seguro contendo a relação da(s) base(s) e os limites de seguro para os valores em carro-forte, casa-forte/caixa-forte, cofre-forte e tesouraria de cada base, adequados aos valores em contrato, bem como apresentação da autorização de funcionamento emitida pela Polícia Federal para cada base operacional.
- 15.7.2 Deverá ser apresentada ainda a relação de unidades da CAIXA a serem atendidas por cada uma das bases operacionais, indicando, inclusive, a distância (quilômetro rodado) percorrido para atendimento, bem como tempo estimado para realização do percurso.
- 15.7.3 A CAIXA promoverá visita as instalações das bases operacionais, no período compreendido entre a convocação para a assinatura do contrato e a sua efetiva assinatura, para comprovação das condições de segurança e operacionais acima descritas, podendo solicitar as adequações que julgar necessárias, estipulando o prazo de até 15 dias para regularização.
- 15.7.4 A CAIXA indicará seus representantes à CONTRATADA, que providenciará seus acessos aos ambientes de guarda e tratamento de numerário da CONTRATADA, onde somente poderão exercer a ação fiscalizadora, orientadora, de auditoria e conferência do estoque da CAIXA, sob custódia/guarda da CONTRATADA.
- 15.7.5 A presença de representantes da CAIXA, em ambiente da CONTRATADA, em nenhuma hipótese configurará corresponsabilidade.
- 15.7.6 A liberação dos representantes da CAIXA às dependências da CONTRATADA deverá ocorrer de forma ágil e segura, imediatamente após sua chegada à portaria da base operacional, num prazo máximo de 15 minutos.
- 15.7.7 Os representantes da CAIXA responsáveis pela fiscalização da base de tesouraria poderão ser empregados da CAIXA ou de empresa de auditoria por ela indicada.
- 15.7.8 Os representantes da CAIXA poderão solicitar à Contratada documentações relativas à base de tesouraria, que deverão ser prontamente disponibilizados pela empresa, tais como:
- Cópia do registro do CNPJ devidamente atualizado em conformidade com os órgãos reguladores;
  - Cópia do contrato/estatuto social e sua(s) última(s) atualização(ões).
  - Documentação comprobatória do recolhimento de tributos federais, estaduais e municipais;
  - Documentação comprobatória do recolhimento do INSS, FGTS e demais encargos trabalhistas em nome de seus empregados;
  - Cópia do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício social, devidamente assinados por contador com CRC válido e atualizado;
  - Auto de vistoria do corpo de bombeiros (AVCB)
  - Certificação da Polícia Federal, nos termos da Instrução Normativa DPF nº 78 de 10/02/2014 e Decreto 89.056, de 24 de novembro de 1983;
  - Apólices de seguro existentes das bases e corporativo, incluindo o seguro de transporte de valores e também os 3 últimos comprovantes de pagamento;
  - Política de segurança da transportadora de valores (manual de procedimentos)
  - Política e procedimentos de contratação de funcionários

- Política e procedimentos de contingência da transportadora de valores
- Política e procedimentos de segurança da EPS:
  - ASO - atestado de saúde ocupacional, por amostragem;
  - Procedimento de verificação do Programa de Saúde e Segurança do Trabalho
  - CAD – sistema de cadastro do empregado
  - Palestra de segurança aos empregados
- Pesquisa de restritivos financeiros dos funcionários na contratação, por amostragem
- Pesquisa de antecedentes criminais dos funcionários na contratação, por amostragem
- Pesquisa de restritivos financeiros e antecedentes criminais de empregados, por amostragem
- GTV(s) de serviço realizado em D-1 para comprovação do valor transportado em um carro-forte por viagem, selecionado em amostragem, e limitação securitária;
- GTV(s) de serviços realizados por comboio, por operação selecionada em amostragem, para comprovação do valor transportado e limitação securitária.

- 15.8 A CONTRATADA deverá providenciar, após a assinatura do contrato e anteriormente ao início da prestação dos serviços, microcomputador e dispositivo *bioweb*, para acesso ao sistema da CAIXA, para viabilizar a recepção dos agendamentos dos serviços contratados, registro da conferência do numerário tratado e custodiado, registrar numerário suspeito detectado na conferência dos valores, verificar o saldo custodiado e registrar a composição dos valores em cada base de tesouraria.
- 15.8.1 A CONTRATADA deverá monitorar o sistema em tempo real, por se tratar da principal ferramenta para a validação das informações (solicitações de serviços).
- 15.8.2 A CONTRATADA deverá informar imediatamente à CAIXA, por telefone, quaisquer anomalias verificadas no funcionamento do sistema ou em quaisquer outros meios de comunicação, não se eximindo de posterior comunicação formal.
- 15.9 A execução de saques, depósitos e trocas de numerário no Banco do Brasil, Banco Central do Brasil e/ou outras Instituições Financeiras, bem como os recolhimentos e suprimentos de todas as Unidades da CAIXA, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas devem ser feitas por empregados indicados formalmente pela CONTRATADA para tal, rigorosamente selecionados entre aqueles pertencentes ao seu quadro permanente de pessoal, aos quais, será concedida, pela CAIXA, a condição de portadores de numerário.
- 15.9.1 Os serviços somente poderão ser iniciados após o fornecimento à CAIXA dos elementos para identificação funcional dos prepostos da CONTRATADA que servirão para reconhecimento pela CAIXA no ato do suprimento ou recolhimento.
- 15.9.1.1 A CONTRATADA deverá fornecer à CAIXA a relação nominal dos portadores supramencionados, onde conste identidade, assinatura, matrícula/registro e outros quaisquer elementos individuais que possam servir para a identificação dos mesmos no ato do suprimento/recolhimento, promovendo, de imediato, as inclusões e exclusões necessárias.
- a) qualquer cancelamento ou substituição das indicações de empregados portadores de numerários deve ser tempestivamente informado à CAIXA, podendo a CONTRATADA utilizar-se, se necessário, de qualquer meio de comunicação, não se eximindo da imediata comunicação formal, cabendo proceder, para as novas indicações, da mesma forma antes especificada, para nova concessão, pela CAIXA, da condição de portador de numerário.
- 15.9.2 Comparecendo às Unidades da CAIXA, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas pessoas não previamente autorizadas na forma deste item, haverá recusa na entrega dos malotes, dando o serviço como não atendido, ficando a CONTRATADA responsável por eventuais prejuízos que advirem à CAIXA.
- 15.10 A adoção de quaisquer outros recursos de segurança e controle suplementares ou alternativos dependerá de prévia anuência da CAIXA.



- 15.11 A CONTRATADA deve coordenar e supervisionar a execução dos serviços, por meio de equipes e meios de comunicação que possibilitem o pronto contato entre sua base operacional e a equipe do carro-forte que estiver atendendo à unidade CAIXA, permitindo o acompanhamento e controle do cumprimento dos horários de suprimentos/recolhimentos e saques/depósitos e posicionamento às Unidades da CAIXA, Clientes da CAIXA, Correspondentes CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas, quando solicitado.
- 15.12 Assumir os serviços em sua totalidade no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato.
- a) a prestação dos serviços contratados somente iniciar-se-á após o cumprimento efetivo das exigências contidas no item 14.7 (apresentação da Apólice de Seguro) e no item 15.7 (comprovação de base operacional) deste Termo de Referência, e da Cláusula Décima do contrato (prestação de Garantia);
- 15.13 Manter em perfeitas condições e com equipe de apoio os veículos e recursos humanos empregados na execução dos serviços, ficando certo que não será considerado motivo de força maior, para exoneração de sua responsabilidade, falta ou falhas no veículo de transporte ou de pessoal da equipe de proteção.
- 15.14 Manter, em sua sede e filiais, reserva técnica visando garantir a imediata substituição dos vigilantes e carros especiais (carro-forte) designados para a execução dos serviços objeto do presente contrato, bem como para a execução de serviços especiais demandados pela CAIXA, quando contratados.
- 15.15 Promover gestões e arregimentar recursos para, em caso de greve de seus empregados ou movimento paredista de sindicatos laborais, implementar alternativas através da execução de Plano de Contingência em conjunto com a CAIXA de forma a viabilizar os suprimentos/recolhimentos, saques/depósitos, abastecimento de PAE e acionamentos técnicos contratados, bem como, manter disponível os valores da CAIXA, que estiverem sob sua guarda.
- 15.15.1 O Plano de Contingência deverá prever também a subcontratação de empresa congênere que não tenha sofrido solução de continuidade em razão de movimento paredista, para garantir o atendimento contingencial às unidades da CAIXA, Unidades Lotéricas, correspondentes CAIXA Aqui, clientes, PAE, SNC e Quiosques.
- 15.15.2 Em caso de paralisação das atividades da transportadora de valores, a Contratada deverá comunicar a CAIXA com antecedência ou tão logo tome conhecimento, mantendo equipe em permanente contato com a CAIXA para atualização das informações referentes às atividades.
- 15.16 É vedada a guarda, no interior dos equipamentos de autoatendimento, de relatórios, pranchetas, canetas e qualquer material de uso da CONTRATADA, bem como a utilização de correntes, cadeados, lacres ou quaisquer outros dispositivos de segurança que venham a prejudicar o funcionamento do equipamento, exceto aqueles previamente autorizados pela CAIXA.
- 15.17 Também é de responsabilidade da CONTRATADA a preservação das condições de segurança dos ambientes onde localizados os equipamentos de autoatendimento, deixando trancadas e acionadas as fechaduras ali existentes, assim como, alarmes e outros dispositivos de segurança instalados nos equipamentos ou nos ambientes onde localizados.
- 15.18 A CONTRATADA responsabilizar-se-á pelo uso, guarda, manuseio e controle de cartões magnéticos (operacionais), senhas pessoais operacionais, segredos e chaves dos cofres, chaves dos compartimentos eletrônicos dos equipamentos de autoatendimento, chaves das portas de acesso aos corredores das SNC, cassetes, materiais consumíveis diversos e de qualquer outro material empregado na prestação dos serviços.
- a) Os segredos dos cofres dos equipamentos de autoatendimento deverão ser trocados pela CONTRATADA, às suas expensas, quando da absorção dos serviços ou quando julgar conveniente.

b) Quando for necessária a devolução das chaves dos equipamentos de autoatendimento à CAIXA ou à empresa responsável pela manutenção do terminal, as senhas da fechadura deverão ser alteradas para as originais de fábrica.

- 15.19 Os cartões e chaves de que trata o item anterior serão discriminados em relação confeccionada em duas vias e entregues à CONTRATADA, sob recibo na 1ª via, o qual ficará em poder da CAIXA.
- 15.20 Na hipótese de perda, roubo, furto ou extravio de qualquer natureza dos materiais relacionados no item anterior ou em qualquer outra situação que possa comprometer a segurança envolvida na prestação dos serviços, a CONTRATADA comunicará o fato à CAIXA, imediatamente por meio de contato telefônico, confirmando posteriormente, em documento formal. A comunicação à CAIXA não isentará a CONTRATADA de suas responsabilidades.
- 15.21 Em caso de roubo, perda, furto ou extravio de cartões, segredos e/ou chaves, a CONTRATADA se responsabilizará pelos ônus decorrentes e prejuízos causados à CAIXA, por não se configurarem como fortuitos.
- 15.22 Quando se tratar de perda, roubo, furto ou extravio de chaves dos cofres, gabinetes e de acesso aos ambientes, a CONTRATADA providenciará, às suas expensas, a imediata implementação de esquema de segurança, permitida pela legislação em vigor, para resguardar o ambiente onde instalado o respectivo equipamento de autoatendimento. O esquema de segurança será mantido até que a CONTRATADA providencie a troca das fechaduras correspondentes e a confecção de novas chaves, que deverá ser realizada por empresa homologada pela CAIXA.
- 15.23 A CAIXA substituirá, à base de troca, os cassetes dos equipamentos de autoatendimento inutilizados por desgaste natural, devidamente comprovado por laudo formal do fabricante do equipamento.
- 15.23.1 A reposição dos cassetes e/ou qualquer outro componente inutilizados por mau uso ou falta de cuidado no manuseio será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 15.23.2 Toda e qualquer inclusão/substituição de periférico, seja ele tecnológico ou de segurança, tais como fechaduras, alarmes, etc., somente poderá ser instalado mediante a autorização e supervisão da CAIXA.
- 15.24 A CONTRATADA deverá instruir seus funcionários em relação à postura junto aos clientes da CAIXA, esclarecendo-os quanto à execução do serviço e tempo de conclusão, tendo como base o respeito mútuo.
- 15.25 A CONTRATADA deve fornecer à CAIXA a relação nominal dos prepostos que prestarão serviços de abastecimento/desabastecimento, acionamento em PAE, onde conste identidade, assinatura, matrícula/registo e outros quaisquer elementos individuais que possam servir para a identificação dos mesmos no ato da prestação dos serviços, promovendo, de imediato, as inclusões e exclusões necessárias.
- 15.25.1 Qualquer cancelamento ou substituição das indicações de empregados acima mencionados deve ser tempestivamente informado a CAIXA, podendo a CONTRATADA utilizar-se, se necessário, de contato telefônico, não se eximindo da imediata comunicação formal, cabendo proceder, para as novas indicações, da mesma forma antes especificada, para nova concessão, pela CAIXA, da condição de preposto.
- 15.25.2 Comparecendo aos PAE elementos não previamente autorizados na forma deste item, a CAIXA recusará a permissão de acesso ao local de prestação do serviço dando o serviço como não atendido, ficando a CONTRATADA responsável por eventuais prejuízos que advirem à CAIXA.
- 15.26 A CONTRATADA deve possuir equipes e meios de comunicação que possibilite o pronto contato entre sua base operacional e o carro forte, permitindo o acompanhamento e controle do cumprimento dos horários de abastecimentos/desabastecimento, acionamento técnico e batimento de saldo, quando solicitado.
- 15.27 A CAIXA apresentará, após a assinatura do contrato, o leiaute dos registros dos bilhetes (abertura, aceite, atualizações – posicionamentos sobre andamento - dos chamados pendentes e fechamento) e a CONTRATADA terá um prazo de 90 dias (noventa) dias corridos, contados a

partir da disponibilização do leiaute, para desenvolvimento, testes e implementação da integração dos sistemas de atendimentos das partes.

15.27.1 A CONTRATADA deverá gravar no servidor Web Services da CAIXA, para cada chamado, os respectivos tickets e para cada situação do chamado, devendo, ainda, prover circuito dedicado para troca eletrônica dos bilhetes.

15.28 A CONTRATADA deve zelar pela segurança dos clientes, quando das intervenções realizadas nos PAE e, responsabilizar-se pela segurança dos ambientes onde instalados, seguindo o roteiro previsto no item 13 deste anexo, para verificar inclusive, a existência de equipamentos/materiais espúrios que possam comprometer a segurança dos clientes nas operações realizadas nos terminais. Comprovada a existência desses materiais, desabilitar o terminal para a utilização por clientes e comunicar a ocorrência à CAIXA, imediatamente, não se eximindo de posterior comunicação formal por meio do relatório descrito item 16 do Anexo I – Termo de Referência.

15.29 As demais obrigações da CONTRATADA estão na Cláusula Segunda do contrato.

## **16 RELATÓRIOS DE PRESTAÇÃO DE CONTAS**

16.1 RELATÓRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS ÀS AGÊNCIAS, CLIENTES, UNIDADES LOTÉRICAS E CORRESPONDENTES CAIXA AQUI

16.1.1 A CONTRATADA entregará, em arquivo eletrônico, os relatórios discriminados a seguir, conforme padrão disponibilizado e orientado pela CAIXA quando da assinatura do contrato, em endereços a serem indicados pela CAIXA, sem ônus adicionais, compatível com o sistema utilizado pela CONTRATANTE e, sempre que solicitado, em uma via impressa devidamente assinada por representante da CONTRATADA.

16.1.1.1 **Relatório diário por guia de transporte** (GTV) de atendimento às agências, clientes, unidades lotéricas e correspondentes CAIXA Aqui, entregue diariamente espelhando a movimentação realizada no dia anterior, em horário definido pela CAIXA, indicando:

- a) Origem (Cliente, Correspondente CAIXA AQUI, Agência, Tesouraria ou Unidade Lotérica);
- b) Números dos lacres e da GTV;
- c) Valor da remessa informado na GTV;
- d) Quantidade e valor das cédulas e moedas recebidas, separadas por denominação e classificação, conforme descrições do item TRATAMENTO/PREPARAÇÃO DE VALORES deste Anexo;
- e) Ocorrências de sobras, faltas ou de numerário sob suspeita de ilegitimidade, devidamente discriminadas por denominação e quantidade, encaminhando juntamente as respectivas cintas, etiquetas ou outros documentos por ventura existentes;
- f) Caso a origem do numerário seja de Cliente, Correspondente CAIXA AQUI ou Unidade Lotérica, deverá ser informada a respectiva Agência de responsabilidade/vinculação.

16.1.1.1.1 Sempre que solicitado, o relatório acima descrito deverá ser encaminhado exclusivamente em meio eletrônico à CAIXA, no prazo de 48h, a contar da solicitação.

16.1.1.2 **Relatório diário Mapa de Saldo Custodiado:** no mínimo em 3 (três) horários, sendo o **primeiro** entregue às **8h**, após a finalização da conferência do numerário recepcionado no dia anterior; o **segundo** entregue às **10h00** contendo somente os suprimentos efetuados naquela data; e o **terceiro** entregue às **17h00** com a movimentação ocorrida no decorrer do dia, indicando separadamente, por classificação, conforme descrições do item “Tratamento de valores” e subitens deste TR, devendo contemplar no mínimo as informações abaixo:

- a) valor do saldo anterior;
- b) A denominação e a quantidade de cédulas e moedas por classificação;
- c) Entradas, saídas e saldo atual, com totais sintéticos e analíticos, espelhando, fielmente, o saldo de caixa.

- 16.1.1.2.1 Às segundas-feiras e após feriados, deverão ser entregues, às 8h00, relatórios referentes às movimentações dos fins de semana (sábado e domingo separadamente) e feriados, respectivamente, caso ocorram.
- 16.1.1.2.2 Os relatórios acima deverão contar com a identificação de dois empregados da CONTRATADA informando a manutenção do saldo de caixa atual à disposição da CAIXA sob custódia da CONTRATADA. Quando do envio da via impressa, os relatórios deverão contar com a assinatura dos empregados, ora identificados.
- 16.1.1.2.3 A entrega dos relatórios diários com a informação de valor “a ser conferido”, caracteriza não envio do relatório, sujeitando a CONTRATADA à multa prevista no item “Ocorrências na Prestação dos Serviços”.
- 16.1.1.3 A conferência dos recolhimentos efetuada deverá ser informada também por meio do sistema da CAIXA (SISFIN.EXTRANET.CAIXA), até o limite de horário a ser determinado pela CAIXA.
- 16.1.1.4 Caso a Contratada confirme equivocadamente o recolhimento ou a existência de sobras que gerem créditos indevidos em conta de clientes, será devido o ressarcimento à CAIXA dos valores creditados, sendo de responsabilidade da Contratada reaver o valor junto ao respectivo cliente.
- 16.1.1.5 **Relatórios mensais por Unidade** (Agência, PA, PAT, Tesouraria, Cliente, Correspondente CAIXA AQUI e Unidades Lotéricas), juntamente com as respectivas GTV – Guias de Transporte de Valores, em formatos sintético e analítico, por tipo de serviço, informando:
- Agência, PA, PAT, Tesouraria, Cliente CAIXA, Correspondente CAIXA AQUI, Unidades Lotéricas e outros com os respectivos Códigos SISFIN informados pela CAIXA;
  - Data e horário (início e fim) da execução do serviço;
  - Roteiro (Origem/Destino);
  - Modalidade do transporte/serviço;
  - Valor unitário do embarque;
  - Valor total transportado;
  - Taxa do *ad valorem* CONTRATADA;
  - Custo do *ad valorem*;
  - Valor total custodiado diário e mensal (somatória dos saldos de fechamento diário de caixa, depois de computadas todas as saídas e entradas do movimento diário), que deve ser igual ao informado nos relatórios diários;
  - Taxa da custódia CONTRATADA;
  - Custo da custódia;
  - Quantitativo de cédulas e moedas tratadas, separadamente, e por Unidade;
  - Valor do tratamento de cédulas e moedas por milheiro;
  - Custo do tratamento;
  - Valor total do serviço (*valor de embarque + custo do ad valorem + custo da custódia + custo do tratamento*).
- 16.1.1.5.1 Os relatórios citados no item anterior deverão ser entregues até o dia 5 (cinco) do mês subsequente à prestação dos serviços junto à(s) nota(s) fiscal(is) dos serviços, em meio eletrônico, conforme padrão de arquivo disponibilizado e orientado pela CAIXA quando da assinatura do contrato ou impressos, quando solicitado pela CAIXA.
- 16.1.1.5.2 Durante a vigência do contrato, a CAIXA solicitará cópia digitalizada de GTV de atendimentos já realizados, para efeito de conferência dos serviços faturados, que será atendido pela CONTRATADA no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da solicitação.
- 16.1.1.5.3 Quando os valores transportados se referirem a garantias de penhor (joias), moeda estrangeira ou outros valores, a GTV citada no subitem 16.1.1.5.2, deverá identificar claramente tais valores, bem como os relatórios de faturamento deverão ser emitidos separadamente, por tipo de valor transportado e custodiado.

16.1.1.5.4 Os relatórios e as respectivas notas fiscais deverão ser emitidos individualmente por tipo de serviço, ou seja, específicos e separados para os serviços de:

- Custódia de numerário Moeda Corrente, Moeda Estrangeira ou Penhor;
- Tratamento de cédulas e moedas de Real;
- Transporte (embarque + *ad valorem*) de numerário Real, Moeda Estrangeira, Penhor ou outros valores, separadamente.

16.1.1.5.5 Os relatórios dos serviços de custódia de numerário (Moeda Corrente e Moeda Estrangeira) deverão ser emitidos pelo saldo de fechamento diário de caixa, depois de computadas todas as saídas e entradas do movimento diário, separadamente por base operacional de atendimento, que deve ser igual ao informado nos relatórios diários Mapa de Saldo Custodiado.

16.1.1.5.6 Os Relatórios Mensais por Unidade deverão corresponder ao período compreendido entre o 01º e o último dia (28, 29, 30 ou 31) do mês do serviço prestado/faturado, com totalizações sintéticas e analíticas, em conformidade com as instruções emanadas pela CAIXA.

16.1.1.5.7 Somente serão pagos pela CAIXA os serviços de transporte efetivamente realizados e devidamente comprovados por GTV assinada por representante da unidade CAIXA atendida, conforme item “Condições de execução do serviço de transporte”, não cabendo cobrança e faturamento de embarques não realizados pela CONTRATADA.

16.1.1.5.8 Não será devido o faturamento dos serviços não previstos em contratos e realizados sem a autorização formal da CAIXA.

16.1.1.5.9 Somente serão pagos pela CAIXA os serviços de tratamento e custódia efetivamente realizados e devidamente comprovados por meio de relatórios diários informados no item “Relatórios de Prestação de Contas”.

16.1.1.5.10 Caso sejam constatadas divergências nos faturamentos dos serviços, será devida a sua regularização no próximo faturamento, seja por desconto, seja por faturar a diferença não cobrada.

16.1.1.5.11 Por consequência da antecipação da emissão da nota fiscal, as ocorrências surgidas entre a data da emissão da nota fiscal e o final do mês, com reflexo no valor faturado, passarão a compor/sensibilizar a fatura do próximo mês.

## 16.2 RELATÓRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS PAE, SNC E QUIOSQUES

16.2.1 A CONTRATADA entregará os relatórios discriminados a seguir, em endereços a serem indicados pela CAIXA, sem ônus adicionais, em uma via impressa devidamente assinada por representante da CONTRATADA, os quais deverão também ser elaborados eletronicamente por meio informatizado e compatível com o sistema utilizado pela CAIXA, que permita sua disponibilização por meio de rede de computadores, quando solicitado pela CAIXA.

16.2.1.1 Diariamente, até às 10h00, a CONTRATADA deverá encaminhar à CAIXA, o Relatório diário Mapa de Saldo Custodiado, separados por base operacional, conforme modelo de relatório a ser fornecido pela CAIXA.

16.2.1.1.1 Nesse relatório deverá ser informada a finalização dos recebimentos de numerário, espelhando a movimentação de numerário ocorrida no dia anterior, indicando separadamente, por condição (numerário bom para utilização no abastecimento e numerário impróprio para utilização):

- a) Valor do saldo anterior;
- b) Entradas (transferência de numerário proveniente de Agência CAIXA ou outra transportadora de valores; retorno de numerário desabastecido dos equipamentos e de malotes de abastecimentos improdutivos/não realizados efetivamente);
- c) Saídas (malotes abastecidos nos equipamentos conforme programação da CAIXA e transferência de numerário para Agência CAIXA ou outra transportadora de valores);

- d) Saldo atual, demonstrado por denominação e quantidade de cédulas e estado de conservação (numerário bom para utilização no abastecimento e numerário impróprio para utilização), com totais sintéticos e analíticos, espelhando, fielmente, o saldo de caixa;
- e) Ocorrências de sobras, faltas ou numerário sob suspeita de ilegitimidade, devidamente discriminadas por denominação e quantidade, encaminhando juntamente as respectivas cédulas suspeitas de falsificação, cintas, etiquetas ou outros documentos porventura existentes.

- 16.2.1.1.2 O Relatório diário Mapa de Saldo Custodiado será utilizado na conferência do faturamento emitido pela CONTRATADA, conforme subitem 16.2.5 deste Anexo.
- 16.2.2 Diariamente, até às 10h00, a CONTRATADA deverá encaminhar à CAIXA, o “Relatório de atendimentos efetivamente realizados”, separados por base operacional, conforme modelo de relatório a ser fornecido pela CAIXA.
- 16.2.2.1 Nesse relatório deverão ser consolidadas as atividades efetuadas no dia anterior (D-1):
  - a) Abastecimentos efetivamente realizados, por equipamento, informando o respectivo código de vinculação a ser informado pela CAIXA e o valor;
  - b) Resultado da conferência do numerário recolhido dos equipamentos, caso sejam constatadas diferenças entre o saldo lógico e apuração física do numerário;
  - c) Recolhimento de cédulas dilaceradas/impróprias para reutilização nos equipamentos eventualmente recolhidas;
  - d) Abastecimentos improdutivos/não realizados efetivamente e valor do malote retornado à custódia;
  - e) Acionamentos realizados, relatando as ocorrências verificadas nos respectivos equipamentos;
  - f) Ocorrências verificadas no momento do atendimento.
- 16.2.3 Os relatórios acima deverão ser assinados por dois empregados da CONTRATADA, devidamente identificados, informando a manutenção do saldo de caixa atual à disposição da CAIXA sob custódia da CONTRATADA.
- 16.2.4 Os relatórios acima indicados deverão ser encaminhados prioritariamente em meio eletrônico e posteriormente em meio físico, conforme horários determinados pela CAIXA.
- 16.2.5 Mensalmente, até o dia 5 (cinco) do mês posterior à prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá entregar relatórios por Unidade, em formatos sintético e analítico, por tipo de serviço, juntamente com as respectivas notas fiscais dos serviços, informando:
  - PAE e respectivo código (a ser informado pela CAIXA);
  - Data e horário de execução do serviço;
  - Roteiro (Origem/Destino);
  - Tipo de serviço;
  - Modalidade de Serviço;
  - Preço do serviço;
  - Valores transportados;
  - Taxa do “ad valorem” contratada;
  - Custo do “ad valorem”;
  - Valores custodiados;
  - Taxa de custódia;
  - Custo da custódia;
  - Custo total dos serviços.
- 16.2.5.1 Os relatórios a que se refere o subitem 16.2.5 deverão contemplar os serviços efetivamente executados no período compreendido entre os dias 01 e o último dia (28, 29, 30 ou 31) do respectivo mês, com totalizações sintéticas e analíticas, em conformidade com as instruções emanadas pela CAIXA.
- 16.2.5.2 Os relatórios citados no item anterior deverão ser entregues até o dia 5 (cinco) do mês subsequente à prestação dos serviços junto à(s) nota(s) fiscal(is) dos serviços, em meio eletrônico,



conforme padrão de arquivo disponibilizado e orientado pela CAIXA quando da assinatura do contrato, ou impressos somente em situação excepcional e autorizada pela CAIXA.

- 16.2.5.3 Durante a vigência do contrato, a CAIXA solicitará cópia digitalizada de GTV de atendimentos já realizados, para efeito de conferência dos serviços faturados, que será atendido pela CONTRATADA no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da solicitação.
- 16.2.5.4 Não será devido o faturamento dos serviços não previstos em contratos e realizados sem a autorização formal da CAIXA.
- 16.2.5.5 Caso sejam constatadas irregularidades nos faturamentos dos serviços, será devido seu ressarcimento por desconto no faturamento.
- 16.2.5.5.1 Por consequência da antecipação da emissão da nota fiscal, as ocorrências surgidas entre a data da emissão da nota fiscal e o final do mês, com reflexo no valor faturado, passarão a compor/sensibilizar a fatura do próximo mês.

## 17 OCORRÊNCIAS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 17.1 OCORRÊNCIAS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE, TRATAMENTO E CUSTÓDIA DE VALORES PARA AGÊNCIAS, CLIENTES, UNIDADES LOTÉRICAS E CORRESPONDENTES CAIXA AQUI
- 17.1.1 A CONTRATADA deve obedecer às condições e horários de atendimento (suprimento/recolhimento, saque/depósito, remessas para outras EGTTV, inclusive remessas TECBAN), conforme determinado pela CAIXA.
- 17.1.2 Na execução dos serviços de embarque será admitida uma tolerância de até 30 minutos para mais ou para menos do horário estipulado pela CAIXA.
- 17.1.3 O tempo de parada nas unidades da CAIXA, clientes da CAIXA, correspondentes CAIXA AQUI e unidades lotéricas não poderá exceder a 15 minutos.
- 17.1.4 No caso das ocorrências descritas no quadro a seguir, serão aplicadas à CONTRATADA as seguintes multas:

OCORRÊNCIA	% DE MULTA	BASE PARA CÁLCULO DA MULTA
Atraso entre 31 e 60 minutos para realização de embarque	10%	Embarque + Ad Valorem na data ocorrência para a unidade
Atraso acima de 60 minutos para realização de embarque	20%	Embarque + Ad Valorem na data ocorrência para a unidade
Não comparecimento para realização de embarque	25%	Embarque + Ad Valorem na data ocorrência para a unidade
Atraso acima de 30 minutos na entrega de Relatório Diário	10%	Valor do saldo final da custódia do dia

- 17.2 OCORRÊNCIAS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO, ACIONAMENTOS TÉCNICOS E CUSTÓDIA DE VALORES PARA PAE, SNC E QUIOSQUE

OCORRÊNCIA	% DE MULTA	BASE PARA CÁLCULO DA MULTA
Indisponibilidade do equipamento por falta de numerário devido ao não cumprimento de data e horário, se for o caso, previamente agendados pela CAIXA	10%	Valor do embarque para abastecimento para o equipamento atendido com atraso ou não atendido+ Ad Valorem, na data ocorrência

Não abastecimento de numerário no equipamento a data previamente agendada pela CAIXA	10%	Valor do embarque para abastecimento para o equipamento não atendido+ Ad Valorem, na data ocorrência
Abastecimento com numerário impróprio para utilização no equipamento.	10%	Valor do embarque para abastecimento para o equipamento atendido + Ad Valorem, na data ocorrência. Não será devida a cobrança do retorno para o abastecimento do equipamento com numerário em boas condições, conforme disposições do item 5.13 deste anexo.
Especificamente nos casos de recusa, sob alegação de falta de condições operacionais, das solicitações de serviços de acionamento programado, poderá ser aplicada multa.	10%	o valor total mensal dos serviços (embarques para abastecimentos + ad valorem + embarques para acionamento + serviços complementares) verificado no ponto atendido, apurado no mês da ocorrência.
Atraso ou não comparecimento de equipe da CONTRATADA no acionamento nas datas e horários previamente agendados pela CAIXA	10%	valor do serviço (embarques para acionamento) do equipamento atendido com atraso, ou não atendido, independentemente do ressarcimento dos prejuízos suportados pela CAIXA com deslocamento dos demais fornecedores envolvidos no acionamento, se for o caso.
Indisponibilidades causadas pela CONTRATADA após o abastecimento	10%	valor do serviço (embarque para abastecimento + ad valorem) do equipamento atendido, não sendo devida a cobrança do retorno para a correção do problema

### 17.3 OUTRAS OCORRÊNCIAS VERIFICADAS

OCORRÊNCIA	% DE MULTA	BASE PARA CÁLCULO DA MULTA
Não envio de Relatório de Prestação de Contas	15%	Valor do saldo final da custódia do dia
Atraso acima de 15 minutos na Liberação do Representante CAIXA na base	5%	Total mensal da Custódia devido no mês da ocorrência para cada 15 minutos de atraso
Negativa de acesso/liberação do Representante CAIXA na base / Não realização da conferência por culpa da CONTRATADA	20%	Total mensal da Custódia devido no mês da ocorrência
Descumprimento de quaisquer outras Cláusulas contratuais	0,50%	Total mensal de todos os serviços devidos no mês da ocorrência
Reincidência de ocorrência no mesmo mês	dobro	Mesma base de cálculo da primeira ocorrência
Total acumulado de penalidade por unidade	Não deve ultrapassar o limite de 50% do total mensal devido para a unidade no mês da ocorrência	

17.3.2 Pela inexecução total ou parcial dos serviços contratados e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita à multa operacional, até o limite de 30% do valor faturado.

17.3.3 Para todas as ocorrências, a CAIXA encaminhará notificação à CONTRATADA para apresentação de justificativas, concedendo prazo de 5 (cinco) dias úteis para manifestação.

17.4 Caso a CAIXA decida pela aplicação da multa previstas nos subitens acima, deste anexo, a CONTRATADA autoriza expressamente o desconto diretamente da nota fiscal/fatura, da garantia contratual, e, se não for suficiente, será cobrada diretamente da CONTRATADA ou judicialmente.

17.5 As sanções administrativas estão previstas na Cláusula “Das Sanções Administrativas” do Contrato.

**18 DO FATURAMENTO DE ACORDO COM O ÍNDICE DE CONFORMIDADE DE ATENDIMENTO (ICA)**

18.1 O Índice de Conformidade de Atendimento (ICA) é o indicador do desempenho da CONTRATADA na execução do Contrato.

18.2 O ICA considera os seguintes fatores:

- a) Prazo de atendimento de suprimento/recolhimento;
- b) Prazo de envio dos mapas;
- c) Prazo de saque/depósitos BB;
- d) Prazo para envio de notas fiscais e GTV.

18.3 O período de medição do desempenho compreende do 1º ao último dia do mês de prestação de serviços.

18.4 O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice de desempenho alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e descontado (cumulativamente), quando não forem atingidas as metas exigidas.

18.5 O serviço será medido com base em indicadores de Níveis de Serviço, para os quais serão estabelecidas metas a serem alcançadas pela CONTRATADA.

18.5.1 **Índice de Conformidade de Atendimento (ICA):** dentro dos limites demonstrados na tabela a seguir, a CONTRATADA estará sujeita a desconto sobre o valor mensal do faturamento:

TABELA ICA	
ICA - ÍNDICE DE CONFORMIDADE DE ATENDIMENTO	REDUTOR
De 99% a 95%	1%
De 94% a 92%	3%
De 91% a 89%	5%
De 88% a 86%	7%
Abaixo de 86%	10%

a) O cálculo do ICA será realizado conforme a fórmula abaixo, considerando somente a parte inteira e desprezando a parte fracionária (sem arredondamento):

$$ICA = (QTO / QTS) \times 100$$

QTO = Quantidade Total de Ocorrências atendidas no prazo

QTS = Quantidade Total de Embarques solicitados no mês de competência

b) Serão considerados como ocorrências atendidas fora do prazo aquelas cujo atraso no atendimento seja superior a 30 minutos e/ou aquelas não atendidas na data agendada;

c) Não serão computados no QTS os embarques emergenciais;

d) Quando a justificativa pelo atraso for acatada pela CAIXA, haverá a dispensa da aplicação do Redutor.

18.6 A CONTRATADA deverá apresentar à CAIXA justificativas, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após notificação, para os casos de desempenho inferior ao estabelecido na Tabela ICA.

18.7 O valor total dos descontos (multas e ICA) é limitado a 25% (vinte por cento) do valor mensal total devido para os serviços contratados no mês da ocorrência, sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas.

## **19 DA TRANSIÇÃO OPERACIONAL DOS SERVIÇOS**

19.1 SERVIÇOS DE TRANSPORTE, TRATAMENTO E CUSTÓDIA DE VALORES DE AGÊNCIAS, CLIENTES, UNIDADES LOTÉRICAS E CORRESPONDENTES CAIXA AQUI

19.1.1 Caso a CONTRATADA não seja a atual prestadora dos serviços, objeto deste contrato, deverá obedecer aos seguintes procedimentos:

- a) Após a assinatura do contrato providenciar a entrega de malotes, Guias de Embarque e Relação de prepostos nas unidades relacionadas no Item “Relação de Unidades” do Anexo I, no prazo determinado pela CAIXA;
- b) Providenciar o credenciamento de prepostos junto ao Banco do Brasil Custodiante para movimentações de saque e depósito;
- c) Encaminhar a relação dos clientes particulares que terão seus valores creditados em conta na CAIXA, informando CNPJ, razão social, endereço de coleta, agência de vinculação e código SISFIN.
- d) Providenciar acesso ao SISFIN.EXTRANET.CAIXA.

19.1.2 Quando do término do contrato, caso a CONTRATADA não seja a futura prestadora dos serviços, deverão ser observados os seguintes procedimentos:

- a) Entregar todo o numerário sob custódia no endereço e horário indicados pela CAIXA;
- b) Informar a relação de clientes particulares que têm valores creditados em conta na CAIXA, relacionando CNPJ, razão social, endereço de coleta, agência de vinculação e código SISFIN.

19.2 SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO, ACIONAMENTO TÉCNICO E CUSTÓDIA DE VALORES PARA PAE, SNC E QUIOSQUE

19.2.1 Caso a CONTRATADA não seja a atual prestadora dos serviços, objeto deste contrato, deverá, após a assinatura do contrato providenciar o recebimento de chaves, cartões e senhas e absorver os equipamentos de autoatendimento, conforme cronograma encaminhado pela CAIXA.

19.2.2 Quando do término do contrato, caso não seja a futura prestadora dos serviços, a CONTRATADA deverá:

- Deverá devolver as chaves, senhas e cartões de abastecimento entregues pela CAIXA, conforme cronograma encaminhado pela CAIXA;
- Efetuar o desabastecimento dos equipamentos e recolher os valores para sua custódia, conferindo-os imediatamente;
- Entregar todo o numerário sob custódia no endereço e horário indicados pela CAIXA;
- Proceder ao ressarcimento dos valores apontados como falta.

19.2.3 Caso a CONTRATADA der causa à rescisão contratual, a CAIXA poderá demandar à nova empresa o desabastecimento dos equipamentos.

19.2.3.1 Para tanto, a CONTRATADA:

- Deverá devolver as chaves, senhas e cartões de abastecimento entregues pela CAIXA, conforme cronograma encaminhado pela CAIXA;
- Poderá comparecer à base da nova empresa para conferência dos valores desabastecidos dos equipamentos;

- Entregar todo o numerário sob custódia no endereço e horário indicados pela CAIXA;
- Proceder ao ressarcimento dos valores apontados como falta.

19.2.3.2 Neste caso, não será devida a cobrança pelo acompanhamento do desabastecimento e devolução das chaves, senhas e cartões à CAIXA.

19.3 Para estabelecer o acesso aos sistemas da CAIXA, a CONTRATADA deverá atender às especificações quanto à infraestrutura tecnológica, de acordo com o método de conexão com a CAIXA, conforme detalhado no Apenso H.

## 20 RELAÇÃO DE UNIDADES

RELAÇÃO DE UNIDADES									
ITEM I (A) - AGÊNCIA - REGIÃO DE SANTA CRUZ DO SUL / RS									
MUNICÍPIO DA UNIDADE	TIPO	CÓDIGO UNIDADE	NOME UNIDADE	ENDEREÇO	BAIRRO	CEP	DEPENDENTE DE BASE DE ATENDIMENTO (SIM/NÃO)	OPERA COM PENHOR (SIM/NÃO)	OPERA COM CÂMBIO (SIM/NÃO)
ESTRELA	AGÊNCIA	473	ESTRELA, RS	R TIRADENTES, 436	CENTRO	95880-000	SIM	NÃO	NÃO
LAJEADO	AGÊNCIA	489	LAJEADO, RS	R JULIO DE CASTILHOS, 1029	CENTRO	95900-022	SIM	NÃO	NÃO
RIO PARDO	AGÊNCIA	498	RIO PARDO, RS	R ANDRADE NEVES, 403	CENTRO	96640-000	SIM	NÃO	NÃO
SANTA CRUZ DO SUL	AGÊNCIA	500	SANTA CRUZ DO SUL, RS	R JULIO DE CASTILHOS, 189	CENTRO	96810-046	SIM	SIM	NÃO
TAQUARI	AGÊNCIA	519	TAQUARI, RS	R LAUTERT FILHO, 140	CENTRO	95860-000	SIM	NÃO	NÃO
VENANCIO AIRES	AGÊNCIA	529	VENANCIO AIRES, RS	AV OSVALDO ARANHA, 1257	CENTRO	95800-000	SIM	NÃO	NÃO
ENCANTADO	AGÊNCIA	567	ENCANTADO, RS	R JULIO DE CASTILHOS, 865	CENTRO	95960-000	SIM	NÃO	NÃO
VERA CRUZ	AGÊNCIA	1012	VERA CRUZ, RS	R CLAUDIO MANOEL, 287	CENTRO	96880-000	SIM	NÃO	NÃO
CANDELARIA	AGÊNCIA	1015	CANDELARIA, RS	AV PEREIRA REGO, 1274	CENTRO	96930-000	SIM	NÃO	NÃO
SOBRADINHO	AGÊNCIA	1151	JACUIRY, RS	AV JOAO ANTONIO, 274	CENTRO	96900-000	SIM	NÃO	NÃO
MUCUM	AGÊNCIA	1439	MUCUM, RS	AV BORGES DE MEDEIROS, 74	CENTRO	95970-000	SIM	NÃO	NÃO
ARROIO DO MEIO	AGÊNCIA	1708	ARROIO DO MEIO, RS	R JOAO CARLOS MACHADO, 961	CENTRO	95940-000	SIM	NÃO	NÃO
CRUZEIRO DO SUL	AGÊNCIA	1711	CRUZEIRENSE, RS	R GAL NETO, 286	CENTRO	95930-000	SIM	NÃO	NÃO
ROCA SALES	AGÊNCIA	1727	ROCA SALES, RS	R 21 DE ABRIL, 603	CENTRO	95735-000	SIM	NÃO	NÃO
ENCRUZILHADA DO SUL	AGÊNCIA	2876	ENCRUZILHADA DO SUL, RS	R BENTO GONCALVES, 744	CENTRO	96610-000	SIM	NÃO	NÃO
SANTA CRUZ DO SUL	AGÊNCIA	3141	25 DE JULHO, RS	AV DEP EUCLYDES NICOLAU KLIEMANN, 1321	ARROIO GRANDE	96830-216	SIM	NÃO	NÃO
LAJEADO	AGÊNCIA	3689	FLORESTAL, RS	AV BENJAMIN CONSTANT, 1764	FLORESTAL	95900-702	SIM	NÃO	NÃO
TEUTONIA	AGÊNCIA	3917	TEUTONIA, RS	R TRES DE OUTUBRO, 404	LANGUIRU	95890-000	SIM	NÃO	NÃO
SANTA CRUZ DO SUL	AGÊNCIA	0500A	PA JUSTICA FEDERAL DE SANTA CRUZ DO SUL	RUA CEL OSCAR JOST, 2079	AVENIDA	96820-616	SIM	NÃO	NÃO
SANTA CRUZ DO SUL	AGÊNCIA	0500G	PA JUSTICA DO TRABALHO SANTA CRUZ DO SUL	RUA PRESIDENTE PRUDENTE DE MORAES 603	CENTRO	96810-000	SIM	NÃO	NÃO

RELAÇÃO DE UNIDADES							
ITEM I (B) - PAE - REGIÃO DE SANTA CRUZ DO SUL / RS							
MUNICÍPIO DA UNIDADE	TIPO	CÓDIGO UNIDADE	NOME UNIDADE	ENDEREÇO	BAIRRO	CEP	DEPENDENTE DE BASE DE ATENDIMENTO (SIM/NÃO)
ARROIO DO MEIO	MÚLTIPLO	17085008	PAE ETNC ARROIO DO MEIO	RUA JOAO CARLOS MACHADO, 961	CENTRO	95940000	SIM
ARROIO DO MEIO	MÚLTIPLO	17085009	PAE ETNC ARROIO DO MEIO	RUA JOAO CARLOS MACHADO, 961	CENTRO	95940000	SIM
ARROIO DO MEIO	MÚLTIPLO	17085010	PAE ETNC ARROIO DO MEIO	RUA JOAO CARLOS MACHADO, 961	CENTRO	95940000	SIM
CRUZEIRO DO SUL	MÚLTIPLO	17115003	PAE TEMPORARIO CRUZEIRENSE	RUA GEN NETO, S N	CENTRO	95930000	SIM
CRUZEIRO DO SUL	MÚLTIPLO	17115004	PAE TEMPORARIO CRUZEIRENSE	RUA GEN NETO, S N	CENTRO	95930000	SIM
CRUZEIRO DO SUL	MÚLTIPLO	17115005	PAE TEMPORARIO CRUZEIRENSE	RUA GEN NETO, S N	CENTRO	95930000	SIM
TEUTONIA	MÚLTIPLO	39175030	PAE SNC PM TEUTONIA	AV 1 OESTE	CENTRO ADMINISTRATIVO	95890000	SIM
TEUTONIA	MÚLTIPLO	39175031	PAE SNC PM TEUTONIA	AV 1 OESTE	CENTRO ADMINISTRATIVO	95890000	SIM

## 21 FLUXO DE TRATAMENTO DE DIFERENÇAS DE NUMERÁRIO

21.1 Agentes envolvidos:

- CEOPN responsável pelos serviços de Tesouraria da região;
- CONTRATADA (Base de Tesouraria da região).

21.2.1 CEOPN recebe da CONTRATADA o Mapa de Saldo Custodiado e verifica o lançamento de diferença (falta e sobra) de numerário detectada nas seguintes situações:

- Em numerário contado e preparado pela CONTRATADA entregue nas Unidades CAIXA (Agências e Pontos de Atendimento – PA) e outros pontos contemplados nos contratos vigentes, tais como Clientes Especiais (PJ), Unidades Lotéricas (UL) e Correspondentes CAIXA Aqui (CCA), além do numerário entregue à TECBAN e outros bancos;
- Na conferência do numerário retirado dos PAE CAIXA quando da troca total de carga dos ATM (retirada do numerário do PAE com conferência na Base de Tesouraria);
- Apontamentos pelo Banco do Brasil/BACEN em numerário tratado/contado/depositado pela CONTRATADA;

- Apontamentos pela TECBAN, por ocasião de fornecimento de numerário para abastecimento à Rede Banco24Horas;
- Apontamentos por outras Instituições Financeiras, por ocasião de movimentações interbancárias.

21.2.2 No caso de diferença apurada na conferência de numerário dos equipamentos PAE, a CEOPN envia à CONTRATADA, mensalmente, notificação de cobrança acumulada no período.

21.3 Para os demais tipos de diferenças, a CEOPN envia à CONTRATADA, quinzenalmente, notificação de cobrança das diferenças acumuladas no período.

21.4 A CONTRATADA analisa as diferenças e, no prazo máximo de 05 dias úteis após o recebimento da notificação, encaminha à CEOPN contestação (direito de resposta) para as diferenças que julgar improcedentes.

21.4.1 Caso a CONTRATADA não tenha contestação a apresentar, no prazo máximo de 05 dias úteis após o recebimento da notificação de cobrança efetua o ressarcimento efetivo no valor total das diferenças acumuladas, por meio de crédito em custódia CAIXA, que deverá ser devidamente informado no Mapa de Saldo Custodiado da base de origem da diferença e ocorre a finalização do processo.

21.5.1.1 A diferença deverá ser identificada no referido Mapa de Saldo Custodiado da base de origem da diferença de forma a conter o número da CE de notificação de cobrança.

21.5 A CEOPN recebe contestação da CONTRATADA e, no prazo máximo de 05 dias úteis, apresenta posicionamento (aceite ou não da contestação) e justificativas (razões para o aceite ou não) da CAIXA (direito a réplica) e solicita o ressarcimento efetivo no valor total das diferenças para as quais não foi aceita a contestação.

21.6 A CONTRATADA recebe posicionamento (aceite ou não da contestação) e justificativas (razões para o aceite ou não) da CAIXA e, no prazo máximo de 05 dias úteis, efetua o ressarcimento efetivo no valor total das diferenças acumuladas, por meio de crédito em custódia CAIXA, que deverá ser devidamente informado no Mapa de Saldo Custodiado da base de origem da diferença e ocorre a finalização do processo.

21.7 Caso não ocorra o ressarcimento dentro do prazo acima estipulado, será solicitada a retenção dos valores no próximo pagamento do faturamento da CONTRATADA.

21.8 O fluxograma do processo consta no Apenso A deste Termo de Referência.

## **22 MANUAL DE PRIMEIRO NÍVEL NO ATENDIMENTO AOS PAE, SNC E QUIOSQUES**

22.1 A presente instrução visa orientar os empregados/fiéis das CONTRATADA sobre os procedimentos que devem ser adotados quando da prestação dos serviços de abastecimento e manutenções preventivas ou reativas nos equipamentos PAE e nas Salas Não Contíguas da CAIXA.

22.2 Os procedimentos aqui descritos deverão ser executados por ocasião de cada atendimento realizado nos equipamentos e, para sua execução, as empresas receberão os cartões de abastecimento e manutenção e as chaves de todos os compartimentos dos equipamentos ATM/CD (rack, carenagens, módulo depositário), bem como dos corredores de abastecimento das SNC.

22.3 Os abastecimentos (troca de carga) são solicitados pela Centralizadora Nacional de Tesouraria de Numerário.

22.4 Os acionamentos técnicos serão comandados pelas GI Tecnologia da Informação regionais (GITEC).

### **22.5 Rotina de Inoperância – acionamento de atendimento de 1º Nível**



- O objetivo do atendimento de 1º Nível é a verificação, pela CONTRATADA, do motivo pela qual o ATM apresenta status de cédulas indisponíveis e ou opção de Saque desabilitada.
- A CONTRATADA deverá proceder a um Suprimento lógico zerado, incluindo a verificação dos mecanismos do módulo pagador (correias, travas, sensores), para localizar e remover eventuais cédulas presas no módulo ou rasgadas (conforme Termo de Referência do Contrato assinado com a CAIXA);
- Adicionalmente, nas situações abaixo, realizar RESET no equipamento:
  - Máquina ligada na rede elétrica, mas indisponível para uso;
  - Monitor ligado, mas apresentando mensagem de Erro;
  - Problemas no funcionamento da impressora de recibos – tracionamento do papel e funcionamento da guilhotina;
  - Problemas na Leitora de Cartões;
  - Problemas no funcionamento do teclado numérico ou nas Funções.

Durante o reset, deve-se ficar atento às mensagens apresentadas na tela, tais como:

- Inicializando impressora → impressora ok;
- Inicializando leitora de cartões → leitora de cartões ok;
- Inicializando dispensador de cédulas → dispensador de cédulas ok.

Caso o dispensador de cédulas apresente problemas na reinicialização, os fiéis deverão abrir o compartimento inferior (cofre) e verificar:

- Existência de cédulas enroscadas no mecanismo → desenroscá-las;
- Existência de correias desalinhadas → realinhá-las;
- Existência de cédulas com grampo, clips, durex, etc. → retirá-las e colocá-las nos cassete r – rejeição. Comunicar o fato a sua tesouraria e à caixa (gitec) para que sejam evitados novos abastecimentos com cédulas impróprias para uso em atm/cd;
- Cassetes quebrados ou com mal funcionamento → comunicar o fato à caixa (gitec) para providências necessárias.

- Caso o RESET não solucione os problemas a CONTRATADA deverá reportar-se ainda no local à Central de Monitoração da GITEC.
- Verificação da condição geral da carenagem e do rack, informando à GITEC qualquer anormalidade.
- Verificação das condições de limpeza do local, informando à GITEC qualquer anormalidade.
- Verificação se não há cartões retidos na leitora de cartões, encaminhando à GITEC cartões retirados dos equipamentos ou quaisquer objetos inseridos indevidamente nos itens da solução.
- Em caso de solicitação expressa da GITEC, certificar-se que o módulo Depositário dos equipamentos de SNC – e eventuais PAE - está desativado, fazendo a verificação do mesmo e recolhimento à GITEC de envelopes existentes, se for o caso.

## 22.6

### **Rotina para Acompanhar a Assistência Técnica**

- Efetivar todos os itens pertinentes no que tange à Rotina de Acionamento de 1º Nível.
- Obter junto à GITEC os valores constantes de cada cassete objetivando a recomposição lógica dos mesmos, caso necessário, após baixa de imagem do equipamento.
- Após a finalização do atendimento técnico e restabelecimento do terminal, o mesmo deverá ser liberado para utilização, devendo a CONTRATADA aguardar a finalização do primeiro

saque de numerário, caso existam Clientes presentes, ou até o fechamento do horário da GTV em curso (conforme Termo de Referência do Contrato assinado com a CAIXA).

## **22.7 Rotina de Atendimento a Sinistros**

- Atendimento a sinistros é a modalidade em que a Contratada será demandada para efetivar e/ou acompanhar a vistoria do equipamento ou local de instalação na ocorrência de vandalismo, furto/roubo, desastres naturais entre outros, além de suspeitas de clonagem (conforme Termo de Referência do Contrato assinado com a CAIXA).
- A Contratada, quando for o caso, deverá documentar a ocorrência através de BO junto à autoridade policial competente e efetuar registro fotográfico, se possível, encaminhando-o, junto com cópia do BO à GITEC. Em caso de impossibilidade de registro de BO, comunicar tempestivamente a Central de Monitoração da GITEC.
- Em havendo possibilidade, proceder ao restabelecimento da operacionalização do PAE, ou a Sinalização de Ponto Inoperante, conforme modelo a ser repassado pela CAIXA.

## **22.8 Recebimento de Cartões e Chaves**

- 22.8.1 Recebe da GITEC de vinculação, sob recibo, os cartões de abastecimento e manutenção e as chaves de todos os compartimentos do equipamento (rack, carenagens, módulo depositário, corredor da SNC, etc.).
- 22.8.2 No recibo deverá constar os dados dos equipamentos, os tipos e quantidades de cartões e tipos e quantidades de chaves recebidas correspondentes a cada equipamento.

## **22.9 Cartões de Abastecimento e Manutenção.**

- 22.9.1 Sempre que necessário, a empresa deverá solicitar a GITEC de vinculação a reposição de cartões de abastecimento e manutenção, de forma a evitar falta ou atraso nos atendimentos.
- 22.9.2 No caso de extravio ou inutilização do cartão, comunica a GITEC e solicita segunda via, justificando o pedido.

## **22.10 Chaves do equipamento**

- 22.10.1 No caso de extravio ou inutilização das chaves, comunica a GITEC e providencia segunda via (incluindo as chaves do compartimento inferior - cofre).

## **22.11 Consumíveis**

### **22.11.1 Bobinas Térmicas**

- 22.11.1.1 A empresa receberá previamente da GITEC de vinculação as bobinas que deverão ser mantidas em estoque controlado em suas dependências.
- 22.11.1.2 Inicialmente serão entregues (03) três bobinas por equipamento para composição do estoque e a empresa deverá solicitar à GITEC de vinculação a recomposição sempre que esse estoque representar menos do que 01(uma) bobina por equipamento.
- 22.11.1.3 A cada serviço demandado, os carros fortes ou leves deverão levar bobinas extras suficientes para eventual abastecimento nos pontos a serem atendidos na data.
- 22.11.1.4 Por ocasião de cada atendimento (abastecimento ou acionamento técnico), caso verifique a falta de bobinas ou que esta se aproxima do fim, os representantes da empresa deverão efetuar a troca de bobinas.

- 22.11.1.5 Caso nos equipamentos visitados não haja necessidade de troca da bobina e ainda não exista um rolo extra no compartimento superior, a empresa deverá deixar bobina reserva no equipamento, atualizando seu controle de estoque.
- 22.11.1.6 Na solicitação do material, atentar para os códigos das bobinas correspondentes aos modelos dos equipamentos.
- 22.11.1.7 Os equipamentos de modelos distintos ( PERTO/PROCOMP) possuem o modelo de bobina distintos e devem ser controlados separadamente.
- 22.11.1.8 A empresa realiza controle de estoque das bobinas onde deverá ser anotado o código da bobina, o nº. e nome do equipamento em que foi utilizada a bobina.
- 22.11.1.9 Repassa mensalmente à GITEC uma cópia desse controle.

## **22.12 Abastecimento**

- 22.12.1 Por ocasião de cada abastecimento realizado, a empresa deverá:
- Verificar as condições gerais do equipamento e locais de instalação, informando à GITEC qualquer anormalidade, incluindo dispositivos estranhos ao ambiente e ao equipamento, tais como os que permitem fraudes.
  - Ao final do abastecimento, **certificar-se que as cédulas estão habilitadas no Monitor** e, em caso negativo, efetivar um Suprimento lógico zerado, consultando novamente o Monitor para certificar-se que as cédulas estejam disponíveis (tela abaixo):



- Em caso de qualquer impossibilidade de abastecimento, como tela EXTRACASH, teclado travado, link indisponível, dentre outros, a CONTRATADA deverá reportar-se ainda no local à Central de Monitoração da GITEC, que atuará remotamente, se for o caso, ou demandará RESET físico ou repassará orientações básicas sobre os ativos de rede – como reset, por exemplo -, objetivando o restabelecimento do ATM/LINK e o aproveitamento do abastecimento.
- A CONTRATADA **não deverá** efetuar registros de suprimento/recolhimento no módulo "Auditoria".

## 23 RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL E DECLARAÇÕES

- 23.1 A CONTRATADA se compromete a se atualizar de modo a implementar soluções tecnológicas que permitam melhorias do controle de emissão de gases poluentes na atmosfera e efetuar periodicamente a manutenção da sua frota de veículos, conforme segue:
- a. Providenciar a regulação dos veículos automotores, preservando as suas características originais para que sejam minimizados os níveis de emissão de poluentes, visando contribuir com o atendimento dos programas de qualidade do ar, observados os limites máximos de emissão de gases, conforme legislação vigente;
  - b. Realizar a manutenção dos veículos automotores de modo a coibir a deterioração e a adulteração do sistema de escapamento que possam resultar em níveis de emissão sonora superior dos padrões aceitáveis nos termos da legislação regentes, normas brasileiras aplicáveis e recomendação dos manuais de proprietários e serviços do veículo;
  - c. Garantir a utilização nos veículos de catalisador ou outro equipamento que o substitua para controle de emissão de gases poluentes na atmosfera.
- 23.2 A CONTRATADA deverá garantir o recolhimento e o descarte adequado dos seguintes itens:
- i. **Pneus usados ou inservíveis:** recolhendo-os aos pontos de coleta ou centrais de armazenamento mantidos pelo respectivo fabricante ou importador, ou entregando-os ao estabelecimento que houver realizado a troca do pneu usado por um novo, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada, nos termos da Instrução Normativa IBAMA nº 01, de 18/03/2010, conforme artigo 33, inciso III, da Lei nº 12.305, de 2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos, artigos 1º e 9º da Resolução CONAMA nº 416, de 30/09/2009, e legislação correlata;
  - ii. **Óleo lubrificante usado ou contaminado** originário da contratação, bem como de seus resíduos e embalagens, obedecendo procedimentos, conforme artigo 33, inciso IV, da Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos e Resolução CONAMA nº 362, de 23/06/2005.
- 23.2.1 O armazenamento deve ser realizado em recipientes adequados e resistentes a vazamentos e adotando as medidas necessárias para evitar que venha a ser misturado com produtos químicos, combustíveis, solventes, água e outras substâncias que inviabilizem sua reciclagem, conforme artigo 18, incisos I e II, da Resolução CONAMA nº 362, de 23/06/2005, e legislação correlata.
- 23.2.2 A coleta do óleo lubrificante usado ou contaminado recolhido pode ser efetuada através de empresa coletora devidamente autorizada e licenciada pelos órgãos competentes, ou entregá-lo diretamente a um revendedor de óleo lubrificante acabado no atacado ou no varejo, que tem obrigação de recebê-lo e recolhê-lo de forma segura, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada, conforme artigo 18, inciso III e § 2º, da Resolução CONAMA nº 362, de 23/06/2005, e legislação correlata.
- 23.2.3 Exclusivamente quando se tratar de óleo lubrificante usado ou contaminado não reciclável, dar-lhe a destinação final ambientalmente adequada, devidamente autorizada pelo órgão ambiental competente, conforme artigo 18, inciso VII, da Resolução CONAMA nº 362, de 23/06/2005, e legislação correlata.
- 23.1.4 A CONTRATADA deverá manter política de reciclagem ou descarte adequado para resíduos gerados em suas instalações, tais como: papéis, malotes plásticos, lacres, cintas e etiquetas.
- 23.1.5 A CONTRATADA deverá orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA.

- 23.1.6 A CONTRATADA deverá manter contrato com empresas que ministram cursos de Formação e Reciclagem de vigilantes, garantindo que estejam habilitados para exercício da profissão, mediante exames de saúde e aptidão psicológica, que deverão ser renovados por ocasião do referido curso, conforme art. 150 da Portaria nº 18.045/2023, alterada pela Portaria nº 18.974/2024, do Departamento da Polícia Federal.
- 23.2 A CONTRATADA deverá priorizar a aquisição de veículos que utilizam biocombustível (Diesel S10 ou álcool) quando da renovação de sua frota.
- 23.2.4 A CONTRATADA deverá manter uma planilha consolidada e atualizada com informações do tipo e da quantidade mensal de combustível em litros utilizado pelos carros-fortes, da distância mensal percorrida em quilômetros, do tipo e ano do veículo para atendimento à CAIXA, que deverão ser apresentadas sempre que solicitadas.
- 23.3 As informações acima servirão de base para emissão de Relatório de Consumo por tipo de Combustível, de acordo com a (s) base (s) de atendimento do respectivo contrato.
- 23.4 A CONTRATADA deverá apresentar declarações e relatórios sobre os requisitos exigidos quanto às responsabilidades e ações socioambientais acima propostas, a serem encaminhados eletronicamente, nos seguintes prazos:
- a. **DECLARAÇÃO FORMAÇÃO E RECICLAGEM DE VIGILANTES:** apresentar, em até 20 dias após início da vigência contratual, declaração de acordo com o modelo constante no Apenso C, contendo o timbre da empresa que presta o serviço à CONTRATADA, local, data, nome e assinatura (com a devida identificação) por quem de direito. A Renovação desta declaração deverá ser apresentada anualmente, até o dia 15 de janeiro de cada exercício;
  - b. **DECLARAÇÃO DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS (Descarte de Pneus, Manutenção de Veículos, Reciclagem de Resíduos e Biocombustível):**
    - a. *Declaração inicial da Contratada*, apresentar em até 20 dias após início da vigência contratual, de acordo com o modelo constante no Apenso D, contendo o timbre da CONTRATADA, local, data, nome e assinatura (com a devida identificação) por quem de direito, informando a empresa/instituição que recebe os pneus descartados, bem como os vedadores, fluidos, filtros lubrificantes e graxas descartados nas respectivas regiões/bases de tesouraria. A Renovação desta declaração deverá ser apresentada anualmente, até o dia 15 de janeiro de cada exercício;
    - b. *Declaração do Recebedor* de acordo com o modelo constante no Apenso E ou outro documento que ateste o recebimento dos pneus descartados, contendo a quantidade, período em que os pneus foram recebidos, nome da empresa que entregou os pneus, entregue até o dia 31 de janeiro de cada exercício, relativo ao ano anterior;
    - c. *Declaração do Recebedor* de acordo com o modelo constante no Apenso F ou outro documento que ateste o recebimento de vedadores, fluidos, filtros lubrificantes e graxas, contendo o período em que os descartes foram recebidos, nome da empresa que entregou os descartes, entregue até o dia 31 de janeiro de cada exercício, relativo ao ano anterior;
    - d. *Relatório do teste de opacidade da frota de veículos* emitido por empresa/órgão competente, nas respectivas bases de tesouraria abrangidas no contrato, conforme Política Nacional do Meio Ambiente, visando maior controle da qualidade do ar e redução da poluição atmosférica, entregue até o dia 31 de janeiro de cada exercício, relativo ao ano anterior.
  - c. **RELATÓRIO POR TIPO DE COMBUSTÍVEL:** apresentar anualmente, até dia 15 de janeiro de cada exercício, e sempre que solicitado pela CAIXA, relatório de consumo de combustível para atendimento à CAIXA, por base de tesouraria de atendimento ao respectivo contrato, contendo local, data, nome e assinatura (com a devida identificação) por representante da CONTRATADA. No caso de a CONTRATADA prestar serviço à CAIXA em mais de um estado (UF), será admitida a apresentação das informações consolidadas em um único Relatório, de acordo o modelo constante no Apenso B.



## **24 DAS DIRETRIZES GERAIS DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE**

- 24.1 Informamos que o grau de criticidade em segurança da informação e privacidade da presente contratação é médio.
- 24.2 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>), dando conhecimento aos seus funcionários no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.
- 24.3 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.
- 24.4 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.
- 24.5 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.
- 24.6 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.
- 24.7 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 24.8 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 24.9 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, observadas as solicitações de órgãos de regulação, fiscalização, supervisão e de controle, bem como as determinações judiciais que deverão ser comunicadas imediatamente, pois ambas somente poderão ser atendidas mediante prévia autorização da área jurídica da CONTRATANTE.
- 24.10 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.
- 24.11 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer descumprimento às cláusulas acima, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade.
- 24.12 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.
- 24.12.1 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, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- 24.12.2 A CONTRATADA deve realizar ou contratar, treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo 80% do seguinte conteúdo:



- I. Conhecimento da política de segurança da informação da empresa e da Política de Segurança e Informação da CAIXA;
- II. Uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;
- III. Adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”;
- IV. Descarte seguro de informação;
- V. Formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA;
- VI. Conceitos básicos de segurança digital;
- VII. Uso da Internet;
- VIII. Proteção e privacidade em dispositivos digitais pessoais;
- IX. Conhecendo, configurando e usando o dispositivo;
- X. Mantendo o dispositivo;
- XI. Vulnerabilidades e ameaças;
- XII. Segurança na Internet;
- XIII. Segurança em redes wi-fi públicas;
- XIV. Proteção de redes pessoais;
- XV. Computação em nuvem;
- XVI. Autenticação no acesso a sistema e a serviços;
- XVII. Proteção de contas pessoais;
- XVIII. Mídias sociais;
- XIX. Segurança com e-mails;
- XX. Armazenamento e compartilhamento de dados;
- XXI. Backup de arquivos pessoais importantes;
- XXII. Qualidade de vida digital;
- XXIII. Netiqueta;
- XXIV. Construindo seu perfil na Internet;
- XXV. Segurança em mídias sociais;
- XXVI. Administrando seu rastro digital;
- XXVII. Uso saudável de mídias sociais;
- XXVIII. Fake News;
- XXIX. Jogos online;
- XXX. Educação na Internet;
- XXXI. Construindo comunidades digitais cidadãs;
- XXXII. Conceitos jurídicos e legislação relacionada à segurança da informação;
- XXXIII. Direitos autorais;
- XXXIV. Fraudes;
- XXXV. Assédio virtual;
- XXXVI. Crimes na Internet;
- XXXVII. Hacktivismo<sup>2</sup>;
- XXXVIII. Engenharia social (formas defensivas contra Phishing<sup>3</sup> e Smishing<sup>4</sup>)

- 24.12.3 O treinamento referido no item 24.12.1 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima anual de 04 horas.
- 24.12.4 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 24.12.1.

---

<sup>2</sup> Hacktivismo é normalmente entendido como escrever código fonte, ou até mesmo manipular bits, para promover ideologia política - promovendo expressão política, liberdade de expressão, direitos humanos, ou informação ética.

<sup>3</sup> Phishing é uma técnica de crime cibernético que usa fraude, truque ou engano para manipular as pessoas e obter informações confidenciais, geralmente disparado por e-mail, usando links ou anexos maliciosos disfarçados em uma mensagem aparentemente legítima.

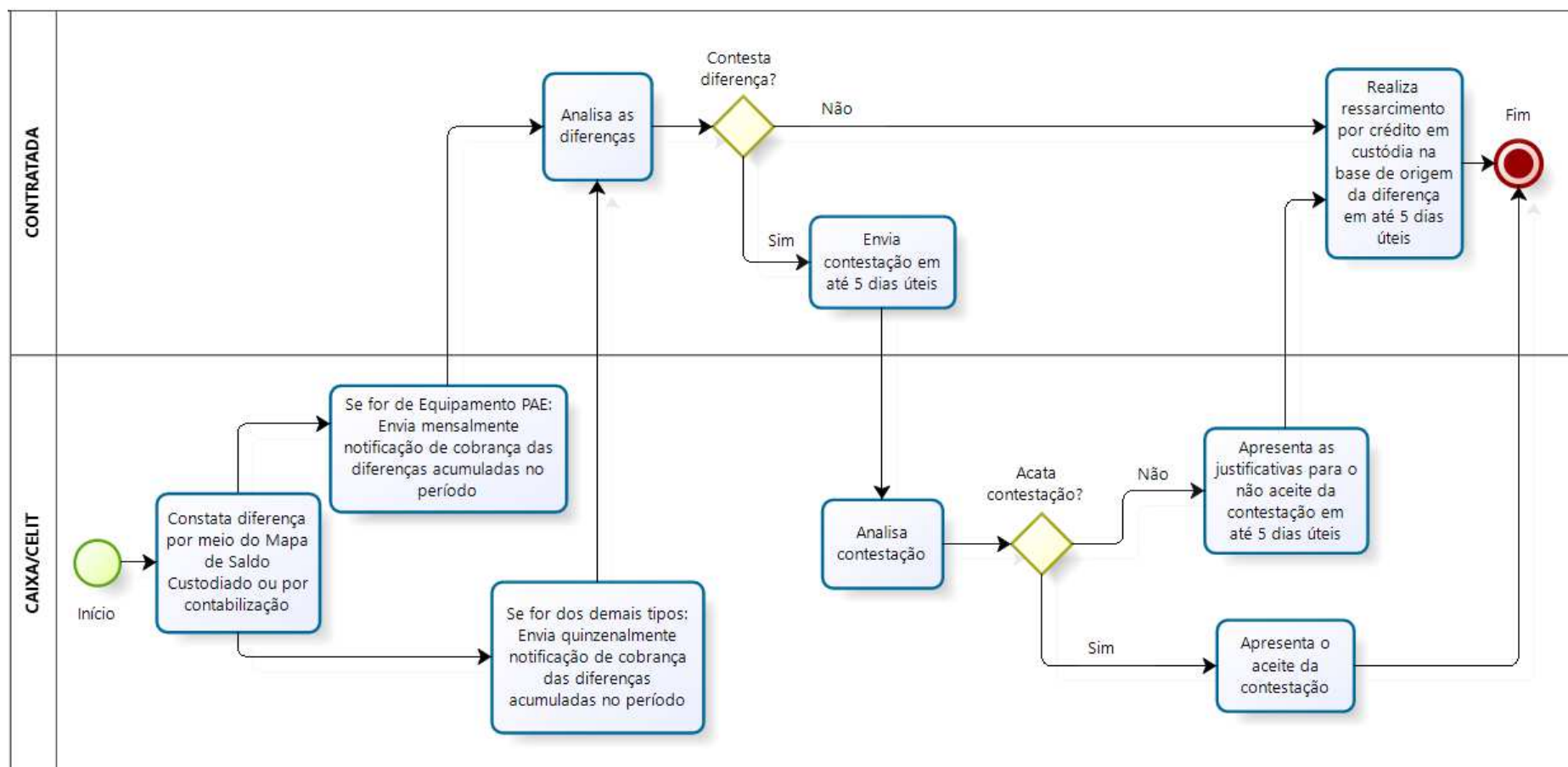
<sup>4</sup> Smishing é um tipo de Phishing realizado por SMS e mensagens de texto enviadas para o celular. Geralmente, essas mensagens pedem para que você clique em um link e preencha um formulário ou responda à mensagem. Podem falar, por exemplo, sobre uma necessidade de atualização de cadastro ou a oportunidade de resgatar um prêmio imperdível.

- 24.12.5 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do período, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.
- 24.12.6 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.
- 24.12.7 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.
- 24.12.8 A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.
- 24.12.9 Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.
- 24.12.10 A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI (Segurança da Informação), conforme item 17.1.13 no último ano dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
  - b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação previsto no item 17.1.12, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
- 24.12.11 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em multa conforme disposições do item “Ocorrências na prestação dos serviços”.
- 24.12.12 Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a implementar alternativas através da execução de Plano de Contingência a ser definido em conjunto com a CONTRATANTE de forma a viabilizar os suprimentos/recolhimentos e saques/depósitos contratados, bem como manter disponível os valores da CONTRATANTE que estiverem sob sua guarda.
- 24.12.13 No caso de contingência, a empresa pode se utilizar da prerrogativa de subcontratação para garantir a continuidade dos serviços essenciais, dentro do limite máximo estabelecido em contrato, para garantir o atendimento contingencial às Unidades da CAIXA, Unidades Lotéricas, Correspondentes CAIXA Aqui e Clientes da CAIXA.
- 24.12.14 Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CONTRATANTE serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CONTRATANTE.
- 24.12.15 No encerramento/extinção do contrato, caso a mesma CONTRATADA não seja a futura prestadora dos serviços, a CONTRATADA se compromete a:
- a) Entregar todo o numerário sob custódia no endereço e horário indicados pela CAIXA;
  - b) Informar a relação de clientes particulares que têm valores creditados em conta na CAIXA, relacionando CNPJ, razão social, endereço de coleta, agência de vinculação e código SISFIN.

- 24.13 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 orientações 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 dados pessoais de clientes, empregados e colaboradores da CONTRATANTE.
- 24.13.1 Para fins deste contrato, a CAIXA, doravante denominada de “CONTRATANTE”, assume o papel de Controladora de dados pessoais, e a empresa “CONTRATADA”, conforme preâmbulo do contrato, assume o papel de operadora de dados pessoais.
- 24.13.2 Para a execução da finalidade prevista no presente contrato, a CONTRATANTE colocará à disposição da CONTRATADA:
- 24.13.2.1 os dados pessoais envolvidos como nome completo, telefone, matrícula funcional, número do documento de identidade e CPF dos empregados responsáveis pela contratação, gestão formal e operacional dos contratos CAIXA;
- 24.13.2.2 a categoria dos dados, sendo eles dados pessoais, conforme precisa o inciso I, do Art. 5º da Lei 13.709/2018.
- 24.13.2.3 a natureza das operações realizadas, que, no objeto em questão, se trata de coleta, armazenamento e conferência de dados, informados em troca de e-mails e Guias de Transporte de Valores (GTV), bem como a eliminação desses documentos após 5 anos da data de encerramento do instrumento contratual;
- 24.13.3 A CONTRATADA se compromete a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato, única e exclusivamente para cumprir a finalidade a que se destina seu tratamento, responsabilizando-se por qualquer acesso indevido.
- 24.13.4 A CONTRATADA deve garantir a confidencialidade no tratamento de dados pessoais, protegendo-os contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada.
- 24.13.5 A CONTRATADA está autorizada a tratar, em nome da CONTRATANTE, os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato para as seguintes finalidades: identificar os empregados CAIXA responsáveis por atividades de fiscalização da execução dos serviços previstos nos instrumentos contratuais, tais como vistoria das bases de tesouraria, comunicações externas relacionadas à movimentação de numerário e tratativas relacionadas à gestão formal dos contratos.
- 24.13.6 A CONTRATADA deverá, quando do término das atividades de tratamento de dados pessoais ou ao final do contrato, a critério da CONTRATANTE:
- a) eliminar todos os dados pessoais.
- 24.13.7 A CONTRATADA deve manter, por escrito, o registro das operações de tratamento realizadas em nome da CONTRATANTE.
- 24.13.8 A CONTRATADA deve colaborar com a CONTRATANTE no cumprimento de sua obrigação de responder às solicitações de exercício dos direitos dos titulares.
- 24.13.9 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente a CONTRATANTE o recebimento de requisição do titular de dados no exercício de seus direitos.
- 24.13.10 A CONTRATADA garantirá à CONTRATANTE a disponibilização de todas as informações necessárias para que esta consiga demonstrar o cumprimento de suas obrigações nos termos da LGPD, mantendo a documentação disponível para a realização de auditorias e quaisquer inspeções.

- 24.13.11 A CONTRATADA deve obrigatoriamente adotar medidas de segurança técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
- 24.13.12 A CONTRATADA notificará a CONTRATANTE de qualquer violação de dados pessoais imediatamente após tomar conhecimento, inclusive aplicando medidas de contenção, formalizando a ocorrência ao gestor operacional do contrato. Essa notificação deve ser acompanhada de todos os dados necessários para eventual comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e ao(s) titular(es) de dados pessoais.
- 24.13.13 A CONTRATADA auxiliará a CONTRATANTE com as informações necessárias para cumprimento de suas obrigações junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e quaisquer órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle, inclusive na elaboração de Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).
- 24.13.14 A CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CONTRATANTE em caso de solicitações judiciais e de órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle para disponibilização de dados pessoais.
- 24.13.15 A CONTRATADA deverá solicitar autorização prévia da CONTRATANTE para subcontratação de outra empresa para quaisquer atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais relativos ao presente contrato.
- 24.13.16 Em caso de concretização de subcontratação ou de sua rescisão, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.
- 24.13.17 A CONTRATADA é responsável por quaisquer descumprimentos deste contrato pela empresa SUBCONTRATADA, inclusive em relação a incidentes de segurança com dados pessoais.
- 24.13.18 A CONTRATADA deverá observar os requisitos de privacidade desde a concepção em seus produtos, processos, serviços e soluções tecnológicas relacionadas ao tratamento de dados pessoais referentes a este contrato.
- 24.13.19 A CONTRATADA somente poderá realizar transferência de dados pessoais para terceiros seguindo as instruções da CONTRATANTE ou mediante prévia autorização.

**APENSO A - FLUXOGRAMA DE TRATAMENTO DE DIFERENÇAS DE NUMERÁRIO** Versão 01 – 23/08/2018



APENSO B

RELATÓRIO DE CONSUMO POR TIPO DE COMBUSTÍVEL

EMPRESA:		XXXXXX					BASE:	XXXX			CONTRATO:		XXXX/XXXX	
TIPO COMBUSTÍVEL:		XXXXXX				IDADE MÉDIA DA FROTA:		XXX ANOS			ANO/EXERCÍCIO:		XXXX/XXXX	
TRANSPORTE DE VALORES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Totais	Participação CAIXA (XX%)
	Quilômetros Rodados pela Frota													
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Consumo de Combustível da Frota - XX Km/litro (informar a média de consumo de Km/l dos veículos da frota)													
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

OBSERVAÇÃO: Preencher uma planilha por tipo de combustível.

Local, data.

ASSINATURA DO RESPONSÁVEL





CAIXA  
ECONÔMICA  
FEDERAL

## APENSO C

### DECLARAÇÃO FORMAÇÃO E RECICLAGEM DE VIGILANTES

(Empresa de Formação de Vigilantes)

A empresa XXXX LTDA, com sede em XXXX, Estado do XXXX, situado no endereço xxxxx, telefone (xx) xxxx, inscrita no CNPJ xxxxxx e Inscrição Estadual XXXXXX, autorizada a funcionar pelo Ministério da Justiça e Departamento de Polícia Federal, através da Portaria nº xxx de xx/xx/xxxx, publicada no DOU em xx/xx/xxxx, declara para os devidos fins a quem possa interessar que presta serviço de ministração de curso de formação e reciclagem de vigilantes e reciclagem para empresas de transportes de valores, de acordo com a Portaria nº 18.045/2023, alterada pela Portaria nº 18.974/2024 à empresa XXXX (transportadora de valores), inscrita no CNPJ nº xxxxx, situada no endereço xxxxx.

E por este ser verdade, dou fé.

Local, data.

---

ASSINATURA

**APENSO D**

**DECLARAÇÃO DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS**

(Empresa Transportadora de Valores)

A empresa (RAZÃO SOCIAL), com sede em XXXX, Estado do XXXX, situada no endereço xxxxx, telefone (xx) xxxx, inscrita no CNPJ xxxxxx e Inscrição Estadual XXXXXX, declara para os devidos fins a quem possa interessar que, nas regiões/bases de tesouraria abrangidos por este contrato:

- I. Possui acordo comercial com o fabricante / a empresa / a instituição XXXX para o descarte adequado de pneus inutilizados conforme Legislação vigente.
- II. Cumpre rigorosamente os prazos de revisão e manutenção da frota, seja por oficina própria ou por meio de seu fornecedor para:
  - a. Manutenção e regulagem de veículos em atendimento à norma de emissão PROCONVE VII EURO V, monitorado periodicamente através do programa DESPOLUIR mantido pela CNT SEST SENAT e/ou órgão credenciado pelo INMETRO, a fim de minimizar os níveis de emissão de poluentes e atender os programas de qualidade do ar quanto aos limites máximos de emissão de gases conforme legislação vigente;
  - b. Coibir a deterioração e adulteração do sistema de escapamento, a fim de minimizar os níveis de emissão sonora conforme legislação vigente;
  - c. Substituição de vedadores, fluidos, filtros lubrificantes e graxas, cujo descarte é recebido pela empresa/instituição XXXX e obedece ao disposto nos termos do artigo 33, inciso IV, da Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos e Resolução CONAMA nº 362, de 23/06/2005;
- III. Na aquisição de veículos para renovação da frota dará prioridade a carros que utilizam biocombustível (Diesel S10 ou álcool).
- IV. Mantém política de reciclagem e/ou descarte adequado para resíduos gerados em suas instalações, tais como papéis, malotes, lacres, cintas e etiquetas.

E por este ser verdade, dou fé.

Local, data.

---

ASSINATURA

**APENSO E****DECLARAÇÃO DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS**  
(Empresa Receptora)

A empresa (RAZÃO SOCIAL), com sede em XXXX, Estado do XXXX, situada no endereço xxxxx, telefone (xx) xxxx, inscrita no CNPJ xxxxxx e Inscrição Estadual XXXXXX, declara para os devidos fins a quem possa interessar que recebeu da empresa (RAZÃO SOCIAL empresa Transportadora de Valores) XXX **pneus inservíveis** no período de DD/MM/AA a DD/MM/AA.

E por este ser verdade, dou fé.

Local, data.

---

ASSINATURA

**APENSO F**

**DECLARAÇÃO DE PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS**  
(Empresa Receptora)

A empresa (RAZÃO SOCIAL), com sede em XXXX, Estado do XXXX, situada no endereço xxxxx, telefone (xx) xxxx, inscrita no CNPJ xxxxxx e Inscrição Estadual XXXXXX, declara para os devidos fins a quem possa interessar que recebeu da empresa (RAZÃO SOCIAL empresa Transportadora de Valores) **vedadores, fluidos, filtros lubrificantes e graxas para descarte** no período de DD/MM/AA a DD/MM/AA.

E por este ser verdade, dou fé.

Local, data.

---

ASSINATURA

**APENSO G**

**ROTEIRO PARA TRATAMENTO DE NUMERÁRIO SUSPEITO  
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**

**1. RETIRADA DO MALOTE**

A Contratada retira semanalmente malote lacrado, com a GTV devidamente preenchida na Unidade Centralizadora indicada pela CAIXA, onde deverá constar a quantidade de envelopes enviados. A abertura do malote e conferência deve ser realizada em D1 na presença de câmeras, cujas imagens devem ser preservadas pelo período de 30 dias e disponibilizadas à CAIXA, caso necessário. Qualquer conteúdo diferente de termos de apreensão, cédulas e moedas metálicas deve ser recolocado no envelope e devolvido à Unidade Centralizadora da CAIXA na próxima visita de retirada.

**2. TRATAMENTO DO MALOTE**

O operador abre envelope, confere o conteúdo e compara com o termo de numerário suspeito, identificando a qual modalidade se refere: falsa, entintada, dilacerada ou sem valor.

**2.1 ANÁLISE DAS CÉDULAS**

Todo numerário é considerado suspeito até que o BACEN emita resultado de perícia, independentemente do quão evidentes possam ser os sinais de falsificação ou não valoração.

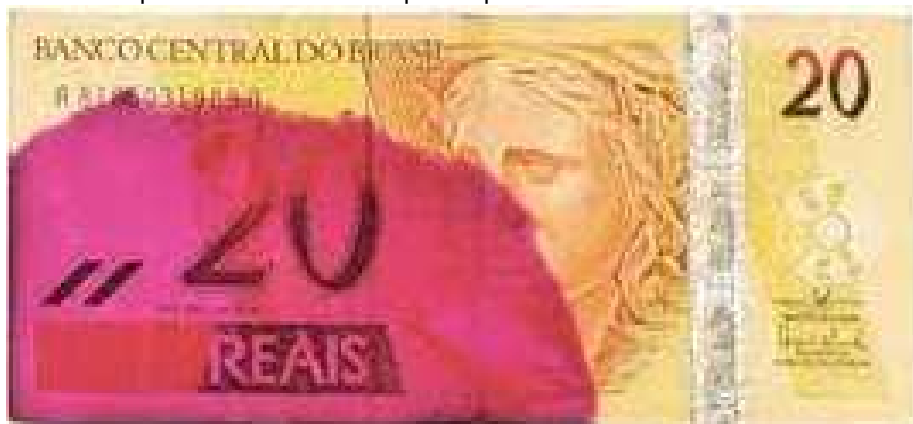
- **CÉDULAS SUSPEITAS**

Há três tipos de cédulas suspeitas: falsificação, dispositivo antifurto e sem valor.

- a) Cédula suspeita de falsificação



- b) Cédula suspeita de entintamento por dispositivo antifurto



- c) Cédula suspeita de ser sem valor (mutilada)



A Transportadora faz a recomposição deste tipo de cédula, colando suas partes em papel em branco.

- CÉDULAS DILACERADAS

As cédulas dilaceradas são cédulas verdadeiras com mais de 50% de sua superfície e não se enquadram como cédulas suspeitas.



## 2.2 ANÁLISE DO TERMO DE APREENSÃO



O operador deverá conferir os campos: família, valor de face, série, classificação

**CAIXA** **Termo de Apreensão de Cédulas Falsas ou Sem Valor**

UNIDADE: 238  
TERMO Nº 3/2020

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, por intermédio de sua unidade AV PAULISTA, SP, retém nesta data, por legitimidade duvidosa ou sem valor, as cédulas discriminadas, conforme Cartas-Circulares Nº 3235 e 3770, do BACEN:

Valor	Categoria	Série/Quantidade	Série Divergente	Falsa/Sem Valor	Resultado Perícia
CS - 50,00	Cédulas Papel (2 família)	HH048690287		Falsa	

As referidas cédulas foram apreendidas em poder de Remessa de Numerário

Nome: \_\_\_\_\_  
Endereço: \_\_\_\_\_  
CPF/CNPJ: \_\_\_\_\_  
Doc. de Identificação: \_\_\_\_\_  
Conta Corrente: \_\_\_\_\_

SÃO PAULO - SP

Telefone: \_\_\_\_\_  
Órgão Emissor: \_\_\_\_\_

Informações colhidas junto ao Remessa de Numerário sobre a procedência da(s) cédula(s):  
Valor referente a cédula(s)/moeda(s) supostamente falsa(s) detectada(s) na conferência do recolhimento dessa RETPV conforme discriminado acima (238F - FRANS LOTERIAS)

As cédulas apreendidas estão vinculadas a

Após a confirmação da legitimidade/ilegitimidade, esta Unidade, de posse da documentação recebida do BACEN, comunicará ao Remessa de Numerário o resultado do exame da(s) cédula(s).

SÃO PAULO - SP, 22/06/2020

CAIXA DE PONTO DE VENDA \_\_\_\_\_ GERENTE \_\_\_\_\_

### • CÉDULAS MUTILADAS POR VALOR ESTIMADO

Cédulas mutiladas por valor estimado são aquelas que não podem ser manuseadas, pois sofreram ação de agentes químicos ou biológicos ou calor intenso. Essas cédulas são encaminhadas em uma única remessa ao BACEN e caberá àquela Instituição valorizar total, parcialmente ou não valorizar.

Termo de Apreensão

Page 1 of 1

**CAIXA** **Termo de Apreensão de Numerário Mutilado**

UNIDADE: 2102  
TERMO Nº 5/2021

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, por intermédio de sua unidade PRACA XV DE NOVEMBRO, SP, retém nesta data, por legitimidade duvidosa ou sem valor, as cédulas discriminadas, conforme Cartas-Circulares Nº 3235 e 3770, do BACEN:

Valor Estimado	Família	Legítimo	Valor Apurado BACEN
4.050,00	Cédula 2ª família (Cat.5)	0,00	Sem Valor 0,00 Falso 0,00

As referidas cédulas foram apreendidas em poder de Cliente Pessoa Física

Nome: DAVID GOMES  
Endereço: PR DA HARMONIA nº 344 - JD PAZ, AMERICANA - SP  
CPF/CNPJ: 377.350.388-10  
Doc. de Identificação: \_\_\_\_\_  
Conta Corrente: 0278 - 013 - 000056555

Telefone: \_\_\_\_\_  
Órgão Emissor: \_\_\_\_\_

Informações colhidas junto ao Cliente Pessoa Física sobre a procedência da(s) cédula(s):  
CLIENTE DEPOSITOU R\$ 6500,00 POREM R\$4050 FORAM APONTADOS COM A NECESSIDADE DE PERÍCIA PELO BACEN POR ESTAREM CHAMUSCADOS.

As cédulas apreendidas estão vinculadas a

Após a confirmação da legitimidade/ilegitimidade, esta Unidade, de posse da documentação recebida do BACEN, comunicará ao Cliente Pessoa Física o resultado do exame da(s) cédula(s).

AMERICANA - SP, 24/05/2021

Caixa \_\_\_\_\_ Gerente \_\_\_\_\_

## 2.3 PROCEDIMENTOS

- Caso exista a necessidade de correção da família, do número de série ou ausência de lançamento de cédula no termo ou de outra informação, a Contratada envia o detalhamento da

ocorrência à Unidade Centralizadora CAIXA em D1 solicitando a correção, aparta a cédula e aguarda a resposta.

- I. Cédulas falsas ou sem valor (mutiladas) podem constar no mesmo termo de apreensão;
  - II. Cédulas entintadas e cédulas mutiladas por valor estimado devem conter termo de apreensão específico para cada tipo;
  - III. Cada termo de apreensão deve conter SEMPRE cédulas de uma mesma família apenas (ou nova ou antiga).
- b) A Unidade Centralizadora CAIXA efetua a correção e informa à Contratada. Caso haja demora na correção, a cédula pode ficar apartada e compor lote futuro, após sua regularização.
- c) Existindo parecer pela análise de que o numerário não é mutilado e sim dilacerado, a Contratada comunica à CEOPN - Centralizadora Nacional de Operações de Numerário em D1, através de correspondência eletrônica direcionada aos endereços [ceopn07@caixa.gov.br](mailto:ceopn07@caixa.gov.br) e [ceopn08@caixa.gov.br](mailto:ceopn08@caixa.gov.br), incorpora o numerário à custódia CAIXA, informando os valores no Mapa de Saldo Custodiado, discriminando o valor, o nº do termo e a agência. Após o recebimento do mapa a CEOPN cancela o termo. Por ordem do BACEN, numerário dilacerado não pode ser enviado para análise.
- d) A partir do material que estiver correto ou corrigido, a Contratada envia em D1 à Unidade Centralizadora CAIXA o relatório (em arquivo EXCEL) preenchido com os dados abaixo:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	Data Recebimento	Data Mov.	Termo	Unidade (Agência/Lotérica/Cliente Especial)	Valor da Cédula	Família/Moedas 1F/2F/M	Classificação (S/E/M/D)	Nº serie	Transportadora	Nº malote	Observações	Data Envio	Numero da Remessa
1													
2													
3													
4													
5													

- I. Cada malote poderá conter, no máximo, 80 remessas sem mistura de famílias ou tipos de cédulas. Cada remessa poderá ter, no máximo, 99 cédulas, sendo que o malote não pode ultrapassar o limite de 1000 cédulas.
  - II. Não há limite de quantidade para o número de malotes, desde que estes estejam todos numerados em sequência.
- e) A centralizadora devolve o arquivo à Contratada com os respectivos números de remessa e o relatório gerado no SISFIN (vide exemplo).

Qui 19 Mar 20 12:37 #20

CEF - SISFIN - Administracao de Valores  
Consulta/Envio BACEN dos Termos de Apreensao Recebidos

Tesouraria: TESOUREARIA SP Ponto de Venda: Todos  
Período : 19/03/20 a 19/03/20

#	Data Receb	Data Envio	Nr Termo	Ponto de Venda	Numero Remessa
031	19/03/20	19/03/20	3/2020	2908 - MIRANTE DO CASTELO	2020120264
032	19/03/20	19/03/20	15/2020	0296 - CAMPINAS, SP	2020120217
033	19/03/20	19/03/20	4/2020	2199 - VILA REZENDE, SP	2020120215
034	19/03/20	19/03/20	9/2020	0363 - VALINHOS, SP	2020120243
035	19/03/20	19/03/20	15/2020	4084 - JOAO JORGE, SP	2020120242
036	19/03/20	19/03/20	1/2020	1719 - AV DA SAUDADE, SP	2020120247
037	19/03/20	19/03/20	9/2020	2996 - CIDADE DO SOL, SP	2020120241
038	19/03/20	19/03/20	20/2020	0278 - AMERICANA, SP	2020120244
039	19/03/20	19/03/20	13/2020	3051 - MONTEIRO DE MELO,	2020120265
040	19/03/20	19/03/20	6/2020	1573 - GRAND PLAZA SHOPPI	2020120266

Opcao:

Qui 19 Mar 20 12:37 #21

CEF - SISFIN - Administracao de Valores  
Consulta/Envio BACEN dos Termos de Apreensao Recebidos

Tesouraria: TESOUREARIA SP Ponto de Venda: Todos  
Período : 19/03/20 a 19/03/20

#	Data Receb	Data Envio	Nr Termo	Ponto de Venda	Numero Remessa
041	19/03/20	19/03/20	6/2020	4362 - METROPOLE, SP	2020120245
042	19/03/20	19/03/20	23/2020	0976 - ITAQUAQUECETUBA, S	2020120246
043	19/03/20	19/03/20	5/2020	2960 - PRESIDENTE KENNEDY	2020120275
044	19/03/20	19/03/20	12/2020	4078 - NACOES UNIDAS, SP	2020120267
045	19/03/20	19/03/20	4/2020	1484 - SAMPA, SP	2020120276
046	19/03/20	19/03/20	7/2020	4116 - LARGO 13 DE MAIO,	2020120221
047	19/03/20	19/03/20	10/2020	4008 - ARTUR ALVIM, SP	2020120268
048	19/03/20	19/03/20	2/2020	2901 - BAETA NEVES, SP	2020120248
049	19/03/20	19/03/20	6/2020	2964 - JARDIM BRASIL, SP	2020120253
050	19/03/20	19/03/20	15/2020	2929 - LARGO SAO MATEUS,	2020120249

Opcao:

Date: 19/03/2020 Time: 12:38:20

- f) O número da remessa deve ser impresso e recortado pela transportadora e colado na cédula por meio de: cola bastão, etiqueta adesiva ou fita adesiva transparente.



Exemplar de cédula da primeira família do Real

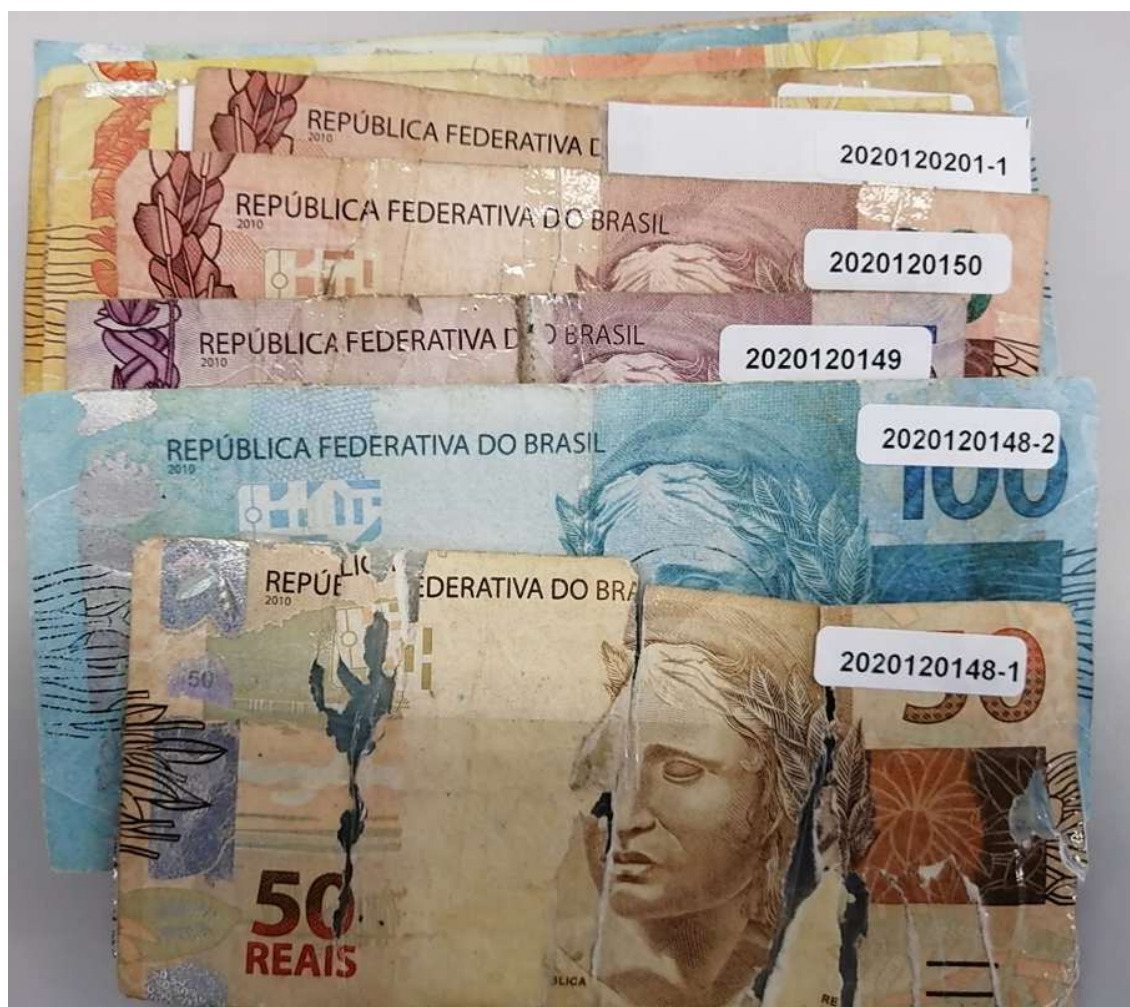


Exemplar de cédula da segunda família do Real



- g) Nos casos onde o termo possua mais de uma cédula, o número da remessa é o mesmo, adicionando o dígito ao final do número, até o limite de 99 cédulas. As remessas devem ser empilhadas em ordem crescente, conforme a imagem abaixo:





- h) O analista da Unidade Centralizadora da Caixa também envia a capa do lote, que é uma listagem com todas as remessas que devem envolver todo o numerário que será enviado ao BACEN.

Document Name: untitled

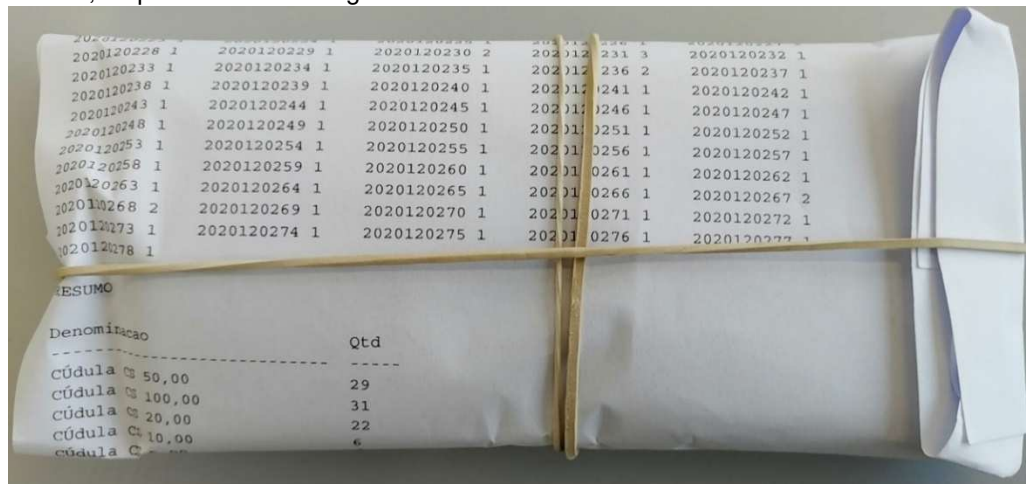
CEF - SISFIN - Administracao de Valores Sex 30 Abr 21 10:34 #20  
Relatorio de Encaminhamento de Numerario Suspeito

Tesouraria: TESOURARIA SP  
Periodo : 01/01/20 a 30/04/21

Remessa	Qtd	Remessa	Qtd	Remessa	Qtd	Remessa	Qtd	Remessa	Qtd
2020110985	3	2020110986	36	2020110987	2	2020110988	2	2020110989	1
2020110990	15	2020110991	2	2020110992	1	2020110993	1	2020110994	1
2020110995	1	2020110996	1	2020110997	1	2020110998	2	2020110999	1
2020111000	1	2020111051	1	2020111052	1	2020111053	1	2020111054	1
2020111055	1	2020111056	1	2020111057	1	2020111058	1	2020111059	1
2020111060	1	2020111061	1	2020111062	1	2020111063	1	2020111064	1
2020111065	1	2020111066	1	2020111067	1	2020111068	1	2020111069	1
2020111070	1	2020111071	1	2020111072	1	2020111073	1	2020111074	1
2020111075	1	2020111076	1	2020111077	1	2020111078	1	2020111079	1
2020111080	1	2020111081	1	2020111082	1	2020111083	1	2020111084	1

Opcao:

- i) A transportadora envolve as cédulas na capa de lote, prende com elástico, acondiciona em malote, preenche a guia em nome da Unidade Centralizadora CAIXA.



- j) Tanto o malote quanto a guia partem em nome e endereço da Unidade Centralizadora Caixa.  
k) Na guia deve estar descrito os valores e a quantidade de cédulas. Por exemplo: 200 cédulas da primeira família.  
l) Lembramos que podem ser criados quantos malotes forem necessários, porém o conteúdo é limitado a 80 remessas ou 1000 cédulas (o que ocorrer primeiro).

### 3. ENTREGA AO BACEN

A entrega ao BACEN se dará de três formas:

- a) Se a Base da Contratada está na mesma praça do BACEN e está autorizada a efetuar entregas naquela Instituição – Nesse caso a Transportadora agenda a visita semanal e efetua a entrega do seu malote e dos demais malotes enviados por outras transportadoras que prestam esse serviço à Caixa.  
b) Se a Base da Contratada está na mesma praça BACEN, porém não está autorizada a efetuar entregas naquela Instituição - Nesse caso a Contratada irá agendar o repasse para entrega do malote junto à Transportadora autorizada que, por sua vez, fará a entrega ao BACEN.  
c) Se a Base da Contratada está fora da praça BACEN – Nesse caso a Transportadora entregará, semanalmente, o malote em uma agência designada pela CAIXA que o enviará à Unidade Centralizadora CAIXA responsável naquela praça BACEN, que entregará os malotes fechados à outra Transportadora contratada pela CAIXA naquela praça e que por sua vez entregará ao BACEN.

#### 3.1 CORREÇÕES

Existindo a necessidade de correção apontada pelo BACEN, a Unidade Centralizadora CAIXA identifica o lote e aciona a Contratada solicitando a retirada do lote para as correções pertinentes.

Após as correções, a Contratada solicita revisão à Unidade Centralizadora CAIXA, que emitirá um novo número de remessa para reenvio ao BACEN (retorna ao item 2.3, alínea d).



## **APENSO H**

### **INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – Método de conexão com a CAIXA**

1. O acesso padrão para conexão com a Rede Caixa (conexão entre a CONTRATADA e a CAIXA) é mediante o uso de circuito privado dedicado nas tecnologias LAN-to-LAN ou MPLS.

1.1 A instalação do circuito dedicado deve ser direcionada para o Centro Tecnológico Datacenter – DTC e/ou Centro Tecnológico CAIXA – CTC, de acordo com a indicação da equipe de Rede de Telecomunicações.

Os endereços de instalação são:

PRQ TECNOLOGICO CAPITAL DIGITAL LOTE 03 – S/N  
Bairro: Granja do Torto  
Cidade: Brasília UF: DF  
CEP: 70.636-000

Setor de Indústrias Gráficas – SIG Quadra 1 – Lote 685/705  
Bairro: SIG  
Cidade: Brasília UF: DF  
CEP: 70.610-410

1.2 O circuito de contingência deve ser instalado em localidade diferente do principal e ser fornecido por operadora de telecomunicações diferente do circuito principal.

1.2.1 Caso a CONTRATADA disponha de duas ou mais localidades de processamento deve-se considerar a contratação de circuitos para todas essas localidades direcionados aos dois Datacenters da CAIXA.

1.2.2 A Caixa poderá alterar seus endereços de conexão, inclusive de cidade e/ou de estado, de acordo com as suas necessidades, o que deverá ser atendido sem ônus para a Caixa.

1.3 Características gerais da conexão:

1.3.1 O dimensionamento do link de comunicação é de responsabilidade da contratada.

1.3.2 A responsabilidade de fornecimento e negociação junto à operadora do roteador CPE na ponta da CONTRATADA é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

1.3.2 A operadora deverá fornecer, caso ainda não tenha, concentrador na ponta da CAIXA conforme padrões estabelecidos. Caso a operadora já disponha de infraestrutura e equipamentos nos SITE DA CAIXA, esta deverá fazer uso compartilhado destes equipamentos.

1.3.3 A operadora deve adotar arquitetura de compartilhamento de conexões físicas, ou seja, não será autorizado o uso de conexões físicas exclusivas. Este compartilhamento deve ser observado na conexão entre o equipamento da operadora e da Caixa garantindo ativação de diversas conexões lógicas na mesma interface física.

1.3.4 Nova conexão física independente poderá ser solicitada pela Caixa no caso da conexão tender a ambientes internos segregados, tais como ambiente de desenvolvimento ou homologação.

1.3.6 A conexão com os equipamentos da Caixa deverá ser feita através de interface ethernet (mínimo gigabitethernet).

1.3.7 O endereçamento IP para trânsito WAN e de serviço (range para hosts) serão definidos pela CAIXA.

1.3.8 As conexões devem possibilitar a ativação de roteamento dinâmico baseado em BGP (Border Gateway Protocol).

1.3.9 Não é permitida a instalação de equipamentos da CONTRATADA no ambiente da Caixa.

1.3.9.1 É admitida a instalação de equipamentos de operadora instalados para uso na modalidade compartilhada.

1.3.10 Caso a CONTRATADA já disponha de conexão com a Caixa para o mesmo ambiente deste contrato, a mesma poderá fazer uso desta desde que efetue o upgrade correspondente ao novo serviço e atenda aos padrões definidos nesta especificação.

1.4 Permite-se conexão para ambientes de DESENVOLVIMENTO/HOMOLOGAÇÃO por VPN IPSEC, via Internet, conforme abaixo:

a) VPN site-to-site via Internet.

b) O acesso à Internet da empresa deverá possuir IP Fixo.

c) O dimensionamento deste acesso é responsabilidade da Empresa.

d) A CONTRATADA deverá dispor de roteador e concentrador VPN sob sua inteira responsabilidade.

e) A CAIXA fornecerá as definições de padrões para estabelecimento da VPN, porém não proverá suporte e manutenção na ponta da CONTRATADA.

f) Deverá utilizar no mínimo protocolo IPSEC 3DES-SHA1 IKE com 112bits.