



LICITAÇÃO CAIXA Nº. 121/5688-2026 – CECOT - #PUBLICO
licitacoes.br@caixa.gov.br

Proc. 5688.01.0266.0/2026

AVISOS

AVISO 1:

As licitações realizadas pela CAIXA ocorrem, exclusivamente, por meio eletrônico.

Para participar do certame, o interessado deve se cadastrar no Portal Licitações CAIXA (www.licitacoes.caixa.gov.br), conforme procedimento descrito no item 3 deste Edital, não sendo necessário comparecer a uma agência da CAIXA.

AVISO 2:

O Portal de Licitações CAIXA (www.licitacoes.caixa.gov.br) disponibiliza a ferramenta **Guarda de Documentos de Habilitação**, na qual o licitante deve anexar e manter atualizada a sua documentação de habilitação.

Ao manter seus documentos atualizados nessa ferramenta, o licitante não necessita realizar individualmente o upload dos documentos de habilitação, podendo participar de todos os certames em que tenha interesse, bastando selecionar os documentos do seu repositório e vinculá-los ao certame/ item do Edital desejado.

RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

A CAIXA está orientada a gerir seus negócios, processos, atividades e relacionamentos com as partes interessadas com base nos princípios e diretrizes de sua Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), de modo a assegurar a atuação e o desenvolvimento sustentável, prezando pelo respeito ao meio ambiente, pela proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos, da biodiversidade e da adaptação às mudanças climáticas do País.

Acesse e conheça a PRSAC:

https://www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/PRSAC_CAIXA.pdf

NOSSOS VALORES ÉTICOS

A CAIXA elaborou o seu Código de Ética, que tem por objetivo sistematizar os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios, orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos.

Compartilhamos com você, que poderá ser um parceiro da CAIXA, os valores éticos que nortearão a nossa relação:

RESPEITO

HONESTIDADE

COMPROMISSO

TRANSPARÊNCIA

RESPONSABILIDADE

Acesse e saiba mais: [Código de Ética CAIXA](#)

Alô CAIXA

4004 0104 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 104 0104 (Demais Regiões)

SAC

0800 726 0101



Ouvidoria

0800 725 7474

EDITAL**CENTRALIZADORA NACIONAL CONTRATAÇÕES – CECOT****LICITAÇÃO CAIXA 121/2026 – CECOT/BR tipo MENOR PREÇO****AVISO DE LICITAÇÃO PUBLICADO NO DOU EM 15/05/2026**

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, daqui por diante denominada simplesmente CAIXA, pela sua Centralizadora Nacional Contratações – CECOT/BR, divulga aos interessados a presente licitação.

Modalidade **LICITAÇÃO CAIXA**

Tipo: **MENOR PREÇO**

Legislação aplicável:

- Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA – RLCC
- Lei nº 13.303 de 30/06/2016
- Lei nº 8.429 de 02/06/1992.
- LC nº 123 de 14/12/2006.
- Decreto nº 8.538 de 06/10/2015.
- Decreto nº 11.462 de 31/03/2023.
- Resolução Conjunta nº 6 de 21/05/2020 do CNJ e do TSE.

O **CREDENCIAMENTO** para esta Licitação CAIXA deverá ser efetuado até às 23h59 do dia **08/06/2026** - HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio do endereço eletrônico, conforme **item 3.4** deste edital.

As **PROPOSTAS COMERCIAIS** poderão ser enviadas depois de efetuado o CREDENCIAMENTO e serão recebidas até às 11h00 do dia **09/06/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio eletrônico, conforme formulário disponibilizado no endereço eletrônico, conforme item 5.1 deste edital.

A abertura da **SESSÃO PÚBLICA**, para todos os efeitos, inclusive para o fim de impugnação do Edital, inicia-se após a data e horário limites para o recebimento das propostas, às 11h00 do dia **09/06/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>.

A etapa de **RECEBIMENTO DOS LANCES** na Internet será aberta das 14h00 horas até às 14h30 horas do dia **10/06/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico, conforme item 7.1 deste edital.

Poderá ser apresentada **IMPUGNAÇÃO** ao Edital desta Licitação CAIXA até às 23h00 do dia **01/06/2026**, exclusivamente por meio eletrônico, por uma das formas a seguir:

- a) Se tiver senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> à acionar o botão ENTRAR à digitar o CPF à acionar o botão RECEBER CÓDIGO à informar o CÓDIGO recebido no e-mail à digitar a SENHA à acionar o link LOGIN - FORNECEDOR E COMPRADOR, selecionar ACESSAR A ÁREA PESSOA FÍSICA ou ACESSAR A ÁREA PESSOA JURÍDICA à selecionar o CNPJ desejado à selecionar a MODALIDADE desejada à selecionar o link IMPUGNAÇÃO à no certame/item desejado selecionar o link ENVIAR IMPUGNAÇÃO à registrar os argumentos e confirmar.
- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> à no quadro “PESQUISA DE CERTAME”, localizar a licitação desejada à clicar no N° Certame à aba “IMPUGNAÇÃO” à selecionar o botão “CADASTRAR IMPUGNAÇÃO” à efetuar os preenchimentos devidos, anexar eventuais arquivos e para finalizar clicar em “ENVIAR IMPUGNAÇÃO”.

A decisão sobre a impugnação será incluída no próprio sistema em até 3 dias úteis contados do seu recebimento.

Pedidos de **ESCLARECIMENTOS** poderão ser feitos até às 23h59 do dia **01/06/2026**, exclusivamente por meio eletrônico, por uma das formas a seguir:

- a) Se tiver senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> à acionar o botão ENTRAR à digitar o CPF à acionar o botão RECEBER CÓDIGO à informar o CÓDIGO recebido no e-mail à digitar a SENHA à acionar o link LOGIN - FORNECEDOR E COMPRADOR, selecionar ACESSAR A ÁREA PESSOA FÍSICA ou ACESSAR A ÁREA PESSOA JURÍDICA à selecionar o CNPJ desejado à selecionar a MODALIDADE desejada à selecionar o link QUESTIONAMENTO à no certame/item desejado selecionar o link ENVIAR QUESTIONAMENTO à registrar os argumentos e confirmar.
- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> à no quadro “PESQUISA DE CERTAME”, localizar a licitação desejada à clicar no N° Certame à aba “QUESTIONAMENTO” à selecionar o botão “CADASTRAR QUESTIONAMENTO” à efetuar os preenchimentos devidos, anexar eventuais arquivos e para finalizar clicar em “ENVIAR QUESTIONAMENTO”.

Os pedidos de esclarecimentos serão respondidos até 2 dias úteis antes da data da sessão pública.

O Licitador poderá suspender os prazos do certame, mediante motivação do ato, registrada em ata da sessão pública, para responder ao(s) esclarecimento(s) e à(s) impugnação(ões).

1 DO OBJETO

- 1.1 Contratação de empresa(s) para a prestação de serviços de atendimento, com abrangência nacional, em modelo que compreende atendimento dentro dos conceitos de multi-sites (localidades de serviços interligadas), incluindo serviços operacionais multimeios, por atendimento humano recebido e/ou gerado, falado ou escrito, telefônico, plataformas, formulários eletrônicos, e-mails, mídias digitais, redes sociais, lojas de aplicativos, aplicativo de mensagens instantâneas e/ou chat, videochamada ou outros meios de comunicações definidos e/ou fornecidos pela CAIXA, tratamentos de ocorrências dos produtos, serviços e sistemas sob gestão da CAIXA, transferência de conhecimento de tecnologia da informação e de negócios incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias, em conformidade com as disposições deste Edital e seus Anexos, conforme abaixo:

ANEXO I	TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO II	PROPOSTA COMERCIAL
ANEXO III	PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS
ANEXO IV	MINUTA DE CONTRATO
ANEXO V	MODELO DE DECLARAÇÃO DE MPE
ANEXO VI	TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL e CLIMÁTICA
ANEXO VII	PREÇOS MÁXIMOS QUE A CAIXA SE PROPÕE A PAGAR
ANEXO VIII	MATRIZ DE RISCO
ANEXO IX	DECLARAÇÃO DO LICITANTE

- 1.1.1 As especificações do objeto, os locais de prestação dos serviços e a forma de execução do contrato constam do(s) Anexo(s) I deste Edital.

2 DA PARTICIPAÇÃO

- 2.1 **Podem participar desta Licitação CAIXA as empresas cujo objeto social seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação**, que apresentem toda a documentação legalmente exigida para habilitação, indicada no item 8, além de atender às demais exigências constantes deste edital.

- 2.1.1 O licitante não cadastrado no SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, mas que tenha interesse em fazer parte do referido Sistema, previamente à realização da licitação poderá providenciar tanto o credenciamento quanto o cadastramento em seus níveis em qualquer Unidade Cadastradora.

- 2.1.1.1 O Credenciamento da empresa no SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Qualificação Econômico-financeira.

- 2.1.1.2 Os documentos exigidos, bem como as instruções para efetuar o registro no SICAF constam do manual que pode ser obtido no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/sistemas/sicaf-digital> à *Aba Manuais*.
- 2.2 O licitante enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual – MEI, nos termos do art. 3º e §1º do Art. 18-A da LC 123/2006, desde que não esteja inserido nas hipóteses do §4º do mesmo artigo, terá assegurado o tratamento diferenciado previsto na LC, observadas as condições estabelecidas neste Edital.
- 2.2.1 Para fins deste Edital, as microempresas, as empresas de pequeno porte e o microempreendedor individual - MEI são identificados como MPE.
- 2.2.2 A empresa que se enquadra como MPE, deve apresentar declaração nos termos do Anexo V, para fins do tratamento diferenciado previsto na LC 123/2006, devendo ser encaminhada na forma do item 8.8.
- 2.3 **Não é admitida nesta licitação a participação de empresa(s):**
- 2.3.1 em recuperação judicial ou extrajudicial, ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; exceto aquelas que apresentem Plano de Recuperação aprovado e homologado judicialmente e em pleno vigor; além de cumprir todos os requisitos do item 8.5 deste edital, estando dispensada apenas, nesses casos, a certidão negativa de falência e concordata;
- 2.3.2 que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
- 2.3.3 organizada sob a forma de cooperativa, tendo em vista que pela natureza do(s) serviço(s) existe a necessidade de subordinação jurídica entre o prestador de serviço e a contratada, bem como de pessoalidade e habitualidade, considerando, ainda, que, por definição, não existe vínculo de emprego entre as cooperativas e seus associados;
- 2.3.4 que esteja com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- 2.3.5 Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja dirigente ou empregado da CAIXA;
- 2.3.6 Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- 2.3.7 Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada

inidônea;

- 2.3.8 Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
 - 2.3.9 Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
 - 2.3.10 Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.
 - 2.3.11 De pessoa física ou jurídica que tenha elaborado o projeto, básico ou executivo;
 - 2.3.12 De pessoa jurídica da qual o autor do anteprojeto ou do projeto básico da licitação seja administrador, controlador, gerente, responsável técnico, subcontratado ou sócio, neste último caso quando a participação superar 5% (cinco por cento) do capital votante.
 - 2.3.13 Que já possua(m), no momento da deflagração deste certame, 2 (dois) ou mais contrato(s) ativo(s) firmado(s) com a CAIXA para prestação de serviços idênticos ou similares ao objeto previsto no Termo de Referência – anexo I deste Edital, independentemente do prazo de encerramento dos contratos.
- 2.4 Aplica-se também a vedação prevista no item 2.3 acima:
- I À contratação do empregado CAIXA ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;
 - II A quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
 - a) Dirigente da CAIXA;
 - b) Empregado da CAIXA cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação, contratação ou pela gestão operacional do contrato e pela autoridade da CAIXA hierarquicamente superior as áreas mencionadas;
 - c) Autoridade do ente público a que a CAIXA esteja vinculada.
 - III Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CAIXA há menos de 6 (seis) meses.

3 DO CADASTRO, DA RECUPERAÇÃO DE SENHA E DO CREDENCIAMENTO

- 3.1 Para participar desta Licitação CAIXA, o interessado deve providenciar o Cadastro no Portal de Compras Licitações CAIXA e efetuar o Credenciamento

neste certame específico, seguindo os passos abaixo.

- 3.1.1 O cadastramento para acesso ao Portal Licitações CAIXA é realizado obrigatoriamente para pessoa física, que após concluído o cadastro, pode vincular e cadastrar pessoas jurídicas as quais possua a qualificação de sócio, podendo este designar representantes e equipe de usuários.
 - 3.1.1.1 O Guia de Orientações de acesso ao Portal – manual de acesso, fica disponível na Área Pública do Portal, em FAQ e Tutoriais.
- 3.2 O **CADASTRO** é realizado no site da CAIXA, acessando o endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, conforme as seguintes etapas: acionar o botão ENTRAR à selecione o campo “CADASTRE-SE”, siga as telas informando o CPF, o NOME COMPLETO, o CELULAR, a DATA DE NASCIMENTO e o E-MAIL, na sequência defina a SENHA de 6 números, preencha os dados do PRÉ-CADASTRO, anexe a documentação de habilitação obrigatória de pessoa física utilizando a extensão de arquivo jpg ou pdf, selecione as ÁREAS DE INTERESSE, confirme o aceite do TERMO DE ADESÃO e acione “CONCLUIR CADASTRO”.
 - 3.2.1 Para cadastrar pessoa Jurídica o SÓCIO de uma empresa deve acessar seu cadastro de Pessoa Física, e selecionar o campo “ACESSAR A ÁREA PESSOA JURIDICA”, na sequência, acionar o botão “VINCULAR NOVO CNPJ”, preencher o formulário para cadastro da pessoa jurídica a ser vinculada à pessoa física, anexar a documentação de habilitação obrigatória de pessoa jurídica utilizando a extensão de arquivo jpg ou pdf, selecionar as ÁREAS DE INTERESSE, confirmar o aceite do TERMO DE ADESÃO e acionar “CONCLUIR CADASTRO”.
- 3.3 Toda a validação cadastral é realizada com sincronia com o banco de dados da Receita Federal, portanto concluído o cadastro não é necessário se dirigir a agência da CAIXA.
- 3.4 Os procedimentos para **CADASTRO**, citados no item 3.2, devem ser adotados apenas pelos interessados ainda não cadastrados no Portal Licitações CAIXA - www.licitacoes.caixa.gov.br.
- 3.5 Para recuperar a senha de acesso ao sistema, acesse o endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br à acionar o botão ENTRAR à digitar o CPF à acionar o botão RECEBER CÓDIGO à informar o CÓDIGO recebido no e-mail à definir a nova SENHA.
 - 3.5.1 O usuário receberá no e-mail cadastrado mensagem com LINK PARA REDEFINIÇÃO DE SENHA, caso não seja recepcionado, pesquise também na pasta SPAM de sua conta de e-mail. Efetue o troca senha obrigatório informando nova senha com 6 dígitos numéricos.

- 3.6 Para participar desta LICITAÇÃO CAIXA, a interessada deverá providenciar o **CRENCIAMENTO** ao certame até o dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, exclusivamente por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, efetuar autenticação com *login e senha* acionando o botão “**ENTRAR**” à efetuar login à selecionar o fornecedor que deseja prosseguir à marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA à no quadro “**MINHAS ATIVIDADES**” à acionar o link “**Credenciamento em Novos Certames**” e marcar Comprador “**CAIXA**”, selecionar o certame desejado e clicar na Atividade “**Credenciamento**”, selecionar a declaração de ciência e marcar a(s) opção(ões) de direito de preferência, caso se aplique, e finalizar o credenciamento clicando em “**Concordar**”.
- 3.6.1 Decorrido esse prazo não será possível o credenciamento para participação nesta Licitação CAIXA.
- 3.6.2 Para todos os efeitos legais, caso esteja enquadrada nas definições de MPE, nos termos do art. 3º da LC 123/2006, e desde que não esteja inserida nas hipóteses do § 4º do mesmo artigo, a licitante deve selecionar a opção “**ME/EPP**” na tela “**Credencia Pessoa Física/Pessoa Jurídica**”, constante da opção “**Credenciamento**”, no endereço eletrônico citado no item 3.6, para usufruir dos benefícios previstos na referida LC.
- 3.6.2.1 O sistema somente identificará o licitante como MPE caso faça a opção indicada no item 3.6.2 acima, sendo este o ÚNICO momento em que o sistema oportuniza ao licitante declarar sua condição de preferência, requisito indispensável para que possa exercer os benefícios estabelecidos na LC 123/2006 previsto neste edital.
- 3.6.2.2 Até o início da fase de lances, o licitante poderá alterar o seu credenciamento, as opções de preferência e até mesmo se descredenciar.
- 3.7 Os procedimentos para cadastramento, citados no item 3.2, devem ser adotados apenas pelos interessados não cadastrados no site “Licitações CAIXA” no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br.
- 3.7.1 Caso esteja cadastrado, adotar os procedimentos de Credenciamento para participar do presente conforme item 3.6.
- 3.8 O cadastro possibilita a participação em todos os certames da CAIXA, sendo que a etapa de credenciamento é específica para cada certame, devendo a empresa se credenciar todas as vezes que tiver interesse em participar de uma Licitação CAIXA específica.
- 3.9 O link “**Credenciamento em novos certames**”, constante no endereço eletrônico mencionado no item 3.6, permite o acesso a todos certames que estão na fase de Credenciamento, possibilitando a visualização e impressão do Edital no link “**Edital**”.

- 3.9.1 Ao clicar em “Credenciar” no certame escolhido, serão apresentadas as seguintes opções: “Edital” e a atividade “Credenciamento” caso ainda esteja no prazo.

4 DO SISTEMA ELETRÔNICO

- 4.1 O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firme e verdadeira sua proposta e seus lances.
- 4.2 Se o portal de Licitações CAIXA ficar inacessível por problemas operacionais, com a desconexão de todos os participantes no decorrer da etapa competitiva da Licitação CAIXA, o certame será suspenso e retomado após comunicação, via e-mail ou sistema, aos participantes.
- 4.3 No caso de desconexão apenas do Licitador, no decorrer da etapa competitiva da Licitação CAIXA, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos licitantes para recepção dos lances, retomando o Licitador, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 4.3.1 Quando a desconexão do Licitador persistir por tempo superior a 10 minutos, a sessão da licitação será suspensa e reiniciada após comunicação aos participantes.
- 4.4 Caberá à licitante:**
- 4.4.1 acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 4.4.2 comunicar imediatamente à CAIXA, por meio do **Help Desk** – 4004 0104 – Capitais e regiões metropolitanas ou 0800 104 0104 – Demais localidades, qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.
- 4.4.3 solicitar o cancelamento do cadastro ou da senha de acesso por interesse próprio.
- 4.5 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 4.6 O credenciamento junto à CAIXA implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a Licitação CAIXA.

- 4.7 Manter a gestão da documentação de habilitação no repositório do cadastro do Fornecedor (“Guarda de Documentação de Habilitação”), no Portal Licitações CAIXA.

5 DA PROPOSTA COMERCIAL

- 5.1 A Proposta Comercial (Anexo II) deve ser enviada eletronicamente, até o dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, por meio do endereço Eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, acionar o botão “ENTRAR” à efetuar login à selecionar o fornecedor que deseja prosseguir à marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA à no quadro “MINHAS ATIVIDADES” à acionar o link “ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO”, no certame/item desejado, informar o valor proposto e anexar o arquivo acionando o botão “ANEXAR PROPOSTA” à confirme o upload do arquivo correspondente na coluna PROPOSTA e, para confirmar a participação no item, acione o botão “CONCLUIR/ENVIAR”.
- 5.2 A **Proposta Comercial com preço MENSAL e GLOBAL** deve ser anexada em arquivo **ÚNICO**, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods/zip.
- 5.2.1 A **Proposta de Preço** é o valor que deve ser digitado após a anexação da **Proposta Comercial** (Anexo II) e corresponde ao **VALOR MENSAL** que consta da **Proposta Comercial** (Anexo II).
- 5.2.2 O **VALOR MENSAL** lançado na **Proposta de Preço** e o constante da **Proposta Comercial** (Anexo II) **deverão ser coincidentes**.
- 5.2.3 É de exclusiva responsabilidade do licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.
- 5.3 A **Proposta Comercial** (Anexo II) deverá ser apresentada em uma única via, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas em suas partes essenciais, contendo os seguintes elementos:
- 5.3.1 Menção ao número do Edital, com a identificação da empresa proponente, CNPJ, endereço completo (rua, número, bairro, cidade, estado, CEP), número de telefone e e-mail;
- 5.3.2 Preço **MENSAL e GLOBAL** para prestação do serviço objeto deste edital, de acordo com o modelo de proposta (Anexo II), atentando-se para o disposto no item 6.5 e seus subitens.
- 5.3.2.1 Os preços propostos deverão ser expressos, obrigatoriamente, em moeda corrente nacional, neles incluídas todas as despesas de qualquer natureza tais como frete, embalagens, transportes, seguros, impostos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, e todos os demais custos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações objeto desta licitação, conforme as

especificações e condições constantes deste edital e seus anexos;

- 5.3.2.1.1 Os tributos, contribuições sociais, trabalhistas e previdenciárias devem ser cotados nos percentuais estabelecidos em legislação ou norma vigente, devendo o licitante prever em sua planilha de composição do preço todos os custos e benefícios fiscais inerentes ao objeto ou à atividade desempenhada, observando as particularidades tributárias de cada segmento.
- 5.3.2.1.2 Não podem ser incluídos nos preços propostos os custos relativos ao IRPJ (imposto de Renda Pessoa Jurídica) e à CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro Líquido), seja na composição do BDI (Benefícios e Despesas indiretas), seja como item específico da planilha orçamentária/ composição do preço.
- 5.3.2.1.3 A empresa optante do Simples Nacional deve excluir do percentual da correspondente alíquota definida nos Anexos da LC 123/06 os percentuais relativos ao IRPJ e à CSLL.
- 5.3.2.1.4 Em caso de renúncia de parcela ou de totalidade da remuneração relativa a materiais ou instalações de sua propriedade, o licitante deve indicá-los.
- 5.3.2.1.5 Na definição do preço a ser proposto, em se tratando de MPE, a empresa deve considerar eventual elevação dos custos decorrentes de seu desenquadramento da situação de MPE nos termos da LC nº 123/2006, caso ocorra a extrapolação do faturamento que permite a utilização dos benefícios tributários do regime tributário diferenciado durante a execução do contrato, uma vez que tal situação não configura motivo para reequilíbrio e/ou repactuação.
- 5.3.2.1.5.1 Ocorrendo as hipóteses de que trata o art. 17 da LC 123/2006, a MPE optante pelo Simples Nacional não poderá utilizar dos benefícios tributários do regime diferenciado na proposta de preços e na execução contratual, com relação ao recolhimento de tributos, e, em caso de contratação, estará sujeita à exclusão obrigatória desse regime tributário diferenciado a contar do mês seguinte ao da assinatura do contrato, nos termos dos arts. 30, inciso II, e 31, inciso II, da referida LC.
- 5.3.2.2 Não será admitido no preço o fracionamento de centavo que ultrapassar duas casas decimais, desprezando-se a fração remanescente, sem arredondamentos;
- 5.3.3 Valor do salário a ser pago a cada categoria profissional disponibilizada na prestação de serviços;
- 5.3.4 Valor do salário normativo de cada categoria profissional, se houver, com indicação do respectivo Sindicato de vinculação, bem como a data (dia/mês/ano) da Convenção Coletiva da categoria, **em vigor na data da publicação deste edital;**

5.3.5 Prazo de validade da proposta: **não inferior a 120 (cento e vinte) dias**, contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas;

5.3.6 **Declaração da licitante de que:**

I) se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

II) cumpre todos os requisitos exigidos no edital para a perfeita execução do serviço, inclusive quanto aos critérios de participação (item 2) e habilitação (item 8).

III) está ciente de que em eventuais situações de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual a licitante não tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria, que venham a resultar em vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, a futura contratada estará sujeita às sanções previstas no art. 83, inciso III, da Lei 13.303/2016;

IV) está ciente de que será responsabilidade exclusiva da futura contratada o eventual cometimento de erro ou fraude no enquadramento sindical e o ônus financeiro decorrente, por repactuação ou por força de decisão judicial, em razão da necessidade de se proceder ao pagamento de diferenças salariais e de outras vantagens, ou ainda possíveis intercorrências na execução dos serviços contratados, resultantes da adoção de instrumento coletivo do trabalho inadequado;

V) deverá manter aderência à convenção coletiva do trabalho à qual a proposta da licitante esteja vinculada para fins de atendimento à eventual necessidade de repactuação dos valores decorrentes da mão de obra, consignados na planilha de composição de preços do contrato.

5.3.7 Local, data, nome e assinatura (com a devida identificação), por quem de direito.

5.4 Assim que a proposta for acatada pelo sistema, será enviado ao licitante, via e-M@il, a confirmação do recebimento da proposta.

5.5 O licitante poderá retirar ou substituir a proposta comercial anteriormente apresentada até a data e hora marcadas para a abertura da sessão pública por meio do endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, acionar o botão “ENTRAR” à efetuar login à selecionar o fornecedor que deseja prosseguir à marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA à no quadro “MINHAS ATIVIDADES” à acionar o link “ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO” à selecionar o

certame/item desejado à excluir a proposta anterior clicando no ícone “X” à inserir a nova proposta, conforme procedimentos descritos no item 5.1.

- 5.5.1 Caso haja a substituição da **Proposta Comercial**, após a anexação do arquivo contendo a nova **Proposta Comercial**, a **Proposta de Preço** deve ser novamente digitada, conforme item 5.2.1.
- 5.6 Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e da apresentação de suas propostas.

6 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 6.1 Após o encerramento do horário definido para a entrega de propostas, o sistema organizará automaticamente as propostas recebidas, que serão apresentadas em ordem crescente de preços.
- 6.2 Em seguida, o Licitador verificará as propostas apresentadas, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 6.3 As propostas classificadas pelo Licitador serão ordenadas automaticamente pelo sistema, para a participação da disputa por meio de lances eletrônicos, conforme item 7 abaixo.
- 6.3.1 O licitante cuja proposta for desclassificada ficará impedido de participar da sessão de lances, podendo fazer sua manifestação de intenção de recurso após a divulgação do vencedor do certame, conforme o item 10 deste edital.
- 6.4 Encerrada a etapa de lances, o Licitador solicitará do licitante detentor do menor preço o envio da Proposta Comercial e da planilha de Composição de Preços, conforme itens 5.3 e 6.10, com os valores adequados ao preço do melhor lance, e verificará a aceitabilidade do preço ofertado observando os seguintes critérios:
- condições dos itens 6.5 e subitens, e
 - compatibilidade do preço ofertado com os insumos e salários praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto desta licitação, acrescidos dos respectivos tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, benefícios e despesas indiretas.
- 6.4.1 A proposta e a planilha de preços adequadas devem ser encaminhadas no prazo de até 02 (duas) horas, a contar da solicitação do Licitador por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” à efetuar login à selecionar o fornecedor que deseja prosseguir à marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA à no quadro “MINHAS ATIVIDADES” à clicar em “ENCAMINHAR PROPOSTA AJUSTADA”, anexar os arquivos e confirmar.
- 6.4.1.1 No caso de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, o licitante deverá

encaminhar, junto com sua proposta, os seguintes documentos:

- 6.4.1.1.1 declaração informando o enquadramento sindical da empresa, a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta; e
- 6.4.1.1.2 cópia da carta ou registro sindical do sindicato ao qual o licitante declara ser enquadrado, em razão do regramento do enquadramento sindical previsto na CLT ou por força de decisão judicial.
- 6.4.1.1.2.1 O documento solicitado no subitem 6.4.1.1.2 pode ser obtido no site do Ministério do Trabalho e Emprego, mediante consulta pelo número do CNPJ do sindicato ao qual o licitante declara ser enquadrado, não sendo obrigatória a sua vinculação ao respectivo sindicato até a assinatura do contrato.

6.5 Será desclassificada a proposta que:

- 6.5.1 não atenda as especificações, os prazos e as condições definidos neste Edital;
- 6.5.2 contenham vícios insanáveis;
- 6.5.3 apresente preço ou vantagem baseados em outras propostas;
- 6.5.4 apresentem preços manifestamente inexequíveis ou não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela CAIXA;
- 6.5.4.1 Verificada a hipótese de preço inexequível, o Licitador concederá o direito de contraditório, solicitando que o licitante apresente nota explicativa para comprovar a regularidade de sua proposta, sob pena de desclassificação.
- 6.5.5 apresentem preços superiores aos valores estimados pela CAIXA;
- 6.5.5.1 Transcorrida a etapa de lances e negociação, será considerado excessivo o preço global, mensal e unitário(s), que se apresentem superior ao máximo admitido pela CAIXA, conforme a estimativa de custos constante do Anexo VII.
- 6.5.5.1.1 No caso de não haver lances, serão considerados, para análise dos preços excessivos, os preços constantes na proposta comercial. Caso seja verificado que os preços global, mensal e unitário(s) estão acima do máximo admitido pela Caixa, ainda cabe negociação para redução dos valores apresentados.
- 6.5.5.1.2 A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo ordem de classificação, quando o primeiro colocado, após a negociação, for desclassificado por sua proposta permanecer superior ao orçamento estimado.
- 6.5.6 apresente na planilha de composição de preço cotação de itens em desacordo com as condições estabelecidas no item 5.3.2 e subitens e no item 6.10,

ressalvado o disposto no item 6.5.6.2;

- 6.5.7 indique salário a ser pago inferior ao salário normativo, se houver, da respectiva categoria profissional envolvida na prestação dos serviços, ou em desacordo com as condições estabelecidas nos itens 5.3.3 e 5.3.4;
- 6.5.8 Apresente declaração de enquadramento como MPE, mas extrapole o faturamento previsto no art. 3º, inciso II da LC 123/2006, ou o limite proporcional de que trata o art.3º, § 2º, em caso de início de atividade no ano vigente, ressalvado o disposto nos §§ 9º-A, 10 e 12, do referido artigo.
- 6.5.9 que apresente preço simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários do mercado, acrescidos dos respectivos encargos.
- 6.6 A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 6.7 No julgamento das propostas, o Licitador poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.
- 6.8 A CAIXA poderá solicitar esclarecimentos adicionais a respeito da proposta, para fiel entendimento do Licitador, que servirão de subsídio ao julgamento, inclusive, no que se refere à apresentação de especificações claras e precisas, com a indicação de marcas, cores, formato, etc., e anexação de catálogos ou croquis ilustrativos para melhor identificação do material cotado, quando for o caso.
- 6.9 Se todas as propostas forem desclassificadas, o Licitador poderá fixar aos licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas, escoimada(s) da(s) causa(s) da desclassificação.
- 6.9.1 Neste caso, o prazo de validade das propostas será contado a partir da nova data fixada para sua apresentação.

6.10 DA PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

- 6.10.1 A Planilha de Composição de Preços (Anexo III) deve ser obrigatoriamente apresentada pelo licitante detentor do menor preço, na forma dos itens 6.4 e 7.13, sob pena de desclassificação, preenchida e assinada pelo representante legal da empresa.
- 6.10.2 O licitante deverá efetuar as alterações que julgar necessárias, uma vez que a Planilha será utilizada para subsidiar o julgamento quanto à aceitabilidade da proposta, bem como para demonstrar possíveis variações de custos/insumos no curso da execução contratual, quando de eventuais repactuações ou reequilíbrios de preços, sendo de exclusiva responsabilidade do licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado, observadas as disposições do item 5.3.2 e subitens.
- 6.10.2.1 Não é admitida a inclusão da “reserva técnica” como item da remuneração da mão de obra, ou a qualquer título, sem a indicação prévia e expressa dos custos correspondentes que serão cobertos por esse item.
- 6.10.2.2 Os custos com supervisão e fiscalização devem ser englobados nas despesas administrativas, não sendo permitida a sua inclusão em outro item da planilha.
- 6.10.2.3 O modelo do Anexo III deverá ser adaptado à sua natureza jurídica, objeto ou atividade desempenhada, observando-se as particularidades tributárias de cada segmento.
- 6.10.2.4 O licitante deverá informar o seu regime de tributação, se é optante pelo regime do Simples Nacional, Lucro Real ou Lucro Presumido.
- 6.10.2.5 Deverá ser indicado o Sindicato de vinculação da categoria do local da prestação dos serviços objeto da licitação considerado para a formulação da proposta, bem como a data (dia/mês/ano) da Convenção Coletiva utilizada para a composição salarial.
- 6.10.2.6 Nos serviços com regime de 12X36 horas não são devidos o pagamento em dobro pelo trabalho realizado em feriados e o adicional noturno nas prorrogações de trabalho noturno, exceto se previstos em Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou em contrato individual.
- 6.10.3 Na análise da Planilha de composição de preços os itens em branco, com valor zero ou valores irrisórios e/ou incompatíveis com as práticas de mercado serão desconsiderados como elementos de formação dos custos, observado o disposto no item 5.3.2 e subitens e, como consequência, não caberá negociação futura envolvendo tais itens; os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se configure a corrosão da exequibilidade da proposta, não podendo o Licitante alegar posteriormente desconhecimento de fatos existentes quando da

elaboração da proposta ou erros no preenchimento da planilha como fundamento para solicitar a repactuação ou reequilíbrio econômico-financeiro da proposta/contrato.

- 6.10.4 O Licitador poderá convocar o licitante para apresentar Nota Explicativa, detalhando a forma como foram calculados os custos, de forma a comprovar sua exequibilidade, cuja aceitação ficará condicionada à análise pelo Licitador e Equipe de Apoio, sobre a qual decidirá motivadamente.
- 6.10.4.1 Aceita a Nota Explicativa pelo Licitador, o licitante assume inteira responsabilidade pelos itens de composição do preço e seus valores, para todos os efeitos, não podendo alegar provisão deficitária ou omissão com vistas à repactuação ou reequilíbrio econômico-financeiro, caso seja contratada.
- 6.10.5 Os valores informados na planilha de composição de preços a título de provisão para pagamento de encargos trabalhistas relativos a férias e correspondente abono, 13º salário, adicional do FGTS nas rescisões sem justa causa e impactos sobre férias e 13º salário serão glosados do faturamento mensal e depositados em conta caução, nos seguintes percentuais:

Encargo	Percentual
(a) 13º (décimo terceiro) salário	8,33% (oito vírgula trinta e três por cento)
(b) Férias e 1/3 Constitucional	12,10% (doze vírgula dez por cento)
Subtotal (a + b)	20,43%
(c) Incidência dos “encargos Previdenciários, FGTS e Outras Contribuições” sobre férias, 1/3 constitucional e 13º Salário	A definir - conforme planilha de composição de custos
(d) Multa do FGTS sobre o aviso prévio indenizado e o aviso prévio trabalhado	4,00 % (quatro por cento)*
Total a contingenciar (20,43%) + (c) + (d)	Resultado a contingenciar

*O percentual de 4% foi adotado devido a promulgação da Lei 13.932/2019, a qual extinguiu a contribuição social devida pelos empregadores em caso de despedida sem justa causa.

- 6.10.5.1 A conta caução será de titularidade da Contratada, aberta em agência da CAIXA, exclusivamente para essa finalidade, devendo o correspondente comprovante de abertura ser apresentado pela Contratada no ato de assinatura do contrato.
- 6.10.5.1.1 A conta caução, cujos saldos serão remunerados de acordo com as regras próprias desse tipo de operação, somente será movimentada mediante autorização expressa da CAIXA.
- 6.10.5.2 Os pagamentos dos encargos referidos no item 6.10.5 devem ser efetuados pela Contratada nas datas e condições legalmente exigíveis.
- 6.10.5.2.1 Efetuados os pagamentos dos encargos, a Contratada poderá solicitar à CAIXA a liberação dos valores correspondentes, encaminhando,

obrigatoriamente, os documentos comprobatórios das despesas (planilha de cálculo, comprovante de pagamento e outros julgados necessários), para conferência pela CAIXA.

6.10.5.2.2 Após a confirmação da ocorrência e conferência dos cálculos, a CAIXA autorizará a transferência do valor devido da conta caução para a conta corrente da Contratada, mantida em agência da CAIXA, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação da Contratada, nos termos do item 6.10.5.2.1.

6.10.5.2.3 Em caso de necessidade de complementação ou esclarecimentos acerca dos documentos comprobatórios das aludidas despesas, a contagem do prazo para liberação será prorrogada na mesma proporção daquele utilizado pela Contratada para o atendimento da solicitação da CAIXA.

6.10.6 O saldo remanescente na conta caução, se houver, será liberado à Contratada após comprovação do pagamento de todas as verbas trabalhistas relativas ao contrato objeto desta licitação.

7 DA SESSÃO PÚBLICA DE LANCES E DA NEGOCIAÇÃO

7.1 Classificadas as propostas, terá início a fase competitiva para recebimento de lances, no endereço eletrônico, selecionando a seguinte sequência em www.licitacoes.caixa.gov.br, acionar o botão “ENTRAR” à efetuar login à selecionar o fornecedor que deseja prosseguir à marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA à no quadro “MINHAS ATIVIDADES” à acionar o link “EFETUAR LANCES”, no dia e horário informados no preâmbulo deste Edital, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, de valor correspondente ao **PREÇO MENSAL**.

7.1.1 Assim que o lance for acatado, ele ficará registrado no próprio sistema, sendo vedada a desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o licitante às penalidades constantes no item 15 deste Edital.

7.1.2 Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Licitador.

7.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as seguintes condições:

7.2.1 a licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema;

7.2.2 no caso de lances de mesmo preço, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;

7.2.3 os lances a serem ofertados devem corresponder ao **PREÇO MENSAL**.

- 7.3 Durante o transcurso da sessão pública, o licitante será informado, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da detentora do lance.
- 7.4 Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pelo licitante, em que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexequível, o preço incompatível ou lance manifestamente inexequível poderá, motivadamente, ser excluído do sistema.
- 7.5 Ao término do horário definido no preâmbulo deste edital para o recebimento dos lances, o sistema eletrônico emitirá aviso na página de *Lances*, informando que o certame entrou em horário randômico, **com duração de até 30 (trinta) minutos**, aleatoriamente determinado pelo sistema, sendo encerrada a recepção de lances.
- 7.5.1 O horário randômico tem por objetivo disponibilizar tempo extraordinário aos interessados para que possam registrar seu(s) último(s) lance(s).
- 7.5.2 Por isso, o horário randômico poderá ser suficiente ou não para o registro de um ou mais lances, uma vez que o seu encerramento será efetuado de forma automática pelo sistema.
- 7.6 Após o encerramento da etapa de lances, o sistema divulgará o nome do licitante detentor do melhor preço.
- 7.7 A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas.
- 7.8 Caso o menor preço seja ofertado por uma MPE, o Licitador abrirá a etapa de negociação em conformidade com o item 7.12.
- 7.9 Caso o menor preço não seja apresentado por uma MPE, observar-se-á o seguinte:
- 7.9.1 Se houver proposta apresentada por MPE de valor igual ou até 10% (dez por cento) superior à melhor proposta, será oportunizado o exercício do direito de preferência à MPE.
- 7.9.1.1 O direito de preferência consiste na possibilidade do licitante apresentar proposta de preço inferior à do licitante melhor classificado que não se enquadra como MPE.
- 7.9.2 O Licitador dará início à fase para oportunizar o direito de preferência à MPE, apta a exercê-lo, em data e horários a serem informados após o encerramento da etapa de lances.

- 7.9.2.1 O novo valor proposto pela MPE deve ser apresentado no prazo máximo de 5 (cinco) minutos da convocação do Licitador, sob pena de perda do direito de preferência.
- 7.9.3 Havendo o exercício de preferência pela MPE, o licitador passa à etapa de negociação, em conformidade com o item 7.12, observando os demais procedimentos subsequentes estabelecidos para cada etapa deste certame.
- 7.9.4 Caso a MPE não exerça o direito de preferência ou não atenda às exigências do edital serão convocadas as MPE remanescentes, cujas propostas se enquadrem no limite estabelecido no item 7.9.1, obedecida a ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, e assim sucessivamente, até a identificação de uma empresa que preencha todos os requisitos do edital.
- 7.9.5 Se houver equivalência de valores apresentados por MPE, dentre as propostas de valor até 10% (dez por cento) superior à proposta de menor preço ofertada pela empresa não enquadrada como MPE, o Sistema realizará sorteio eletrônico para identificação daquela que terá preferência na apresentação de nova proposta.
- 7.10 No caso de Propostas com valores iguais e depois de observado o exercício do direito de preferência previsto neste Edital, serão utilizados os seguintes critérios de desempate:
- 7.10.1 Disputa final, em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta fechada, em ato contínuo ao encerramento da etapa de julgamento.
- 7.10.2 Permanecendo o empate, será assegurada a preferência para o bem ou serviço, objeto dessa licitação, conforme abaixo:
- I produzido ou prestado por empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
 - II produzido ou prestado por empresas brasileiras;
 - III produzido ou prestado por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - IV produzido ou prestado por empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.
- 7.10.2.1 Para a conferência das ocorrências dos incisos acima, será realizada diligência e conferência do cadastro do licitante para ratificar as informações.
- 7.10.3 Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo

sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

- 7.11 Para todos os objetos, na apresentação das propostas ajustadas, não será admitida majoração de preços unitários e taxas:
- a) da proposta da fase de lances em relação à proposta inicial ofertada pelo licitante;
 - b) da proposta final negociada em relação à proposta da fase de lances ofertada pelo licitante;
 - c) da proposta final negociada em relação à proposta inicial ofertada pelo licitante, no caso da inexistência de fase de lances.
- 7.12 Esgotadas as etapas anteriores, o Licitador deverá **negociar** com a licitante melhor classificada para que seja obtido desconto sobre o valor ofertado, sendo essa negociação realizada no campo próprio para troca de mensagens exclusivamente por meio eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br - acionar o botão “ENTRAR” à efetuar login à selecionar o fornecedor que deseja prosseguir à marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA à no quadro “MINHAS ATIVIDADES” à acionar o link à “EFETUAR NEGOCIAÇÃO”.
- 7.13 Quando da negociação o licitante vencedor deverá encaminhar, na forma do item 8.9, a proposta comercial e a planilha de Composição de Preços, com a descrição detalhada dos custos, observado o item 6.10, com os respectivos valores adequados ao preço negociado.
- 7.13.1 Quando a proposta do primeiro classificado estiver acima do orçamento estimado, o Licitador poderá negociar com o licitante condições mais vantajosas, nos termos do subitem 6.5.5.1.
- 7.14 Se a proposta ou lance não for aceito ou se o licitante não atender às exigências do edital, o Licitador examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, observando o direito de preferência estabelecido, a sua aceitabilidade, assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

8 DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA HABILITAÇÃO

- 8.1 Para fins de habilitação no certame, o licitante terá de satisfazer os requisitos abaixo:
- habilitação jurídica;
 - qualificação técnica;
 - qualificação econômico-financeira;
 - regularidade fiscal federal e trabalhista;
- 8.1.1 O licitante deve anexar a documentação de habilitação no REPOSITÓRIO DE DOCUMENTOS, localizado no Cadastro do Licitante. Na área logada do Fornecedor, acesse o link “Vincular Documentação de Habilitação” e selecione

o item desejado, acione o botão VINCULAR DOCUMENTAÇÃO, selecione a documentação correspondente e conclua acionando o botão CONFIRMAR. A documentação vinculada fica disponível na coluna Documentação, realize a conferência e, para confirmar, acione o botão CONCLUIR/ENVIAR.

- 8.1.2 Toda a gestão da documentação no repositório é de plena responsabilidade do licitante, que deve se atentar para a conferência sempre que for participar de um novo certame.
- 8.1.3 A inserção da documentação de habilitação no REPOSITÓRIO DE DOCUMENTOS poderá ocorrer a qualquer tempo acessando o ícone MEU CADASTRO na Área Logada do Fornecedor, entretanto, a vinculação dos documentos de habilitação ao certame de interesse deverá ser realizada até o momento de envio indicado no item 8.8.
- 8.1.4 As instruções para inserção dos documentos no Repositório de Documentos constam no “*Manual do fornecedor guarda da documentação de habilitação*” que pode ser obtido na plataforma do usuário, no Portal de Licitações CAIXA (www.licitacoes.caixa.gov.br) ou na área pública do Portal em FAQ e TUTORIAIS.
- 8.2 O Credenciamento do Licitante no SICAF e o cadastramento em cada nível abaixo indicado são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Qualificação Econômico-Financeira e Regularidade Fiscal e Trabalhista:
- Nível I** – credenciamento: nível básico e pré-requisito para o cadastramento nos demais níveis;
- Nível II** – o registro regular nesse nível supre as exigências de Habilitação jurídica, quando seus anexos no SICAF atenderem aos documentos dispostos no item 8.3 e subitens deste Edital.
- Nível III** – o registro regular nesse nível supre as exigências de Regularidade Fiscal e Trabalhista definida no item 8.4;
- Nível V** – o registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação técnica em relação ao registro ou à inscrição na entidade profissional competente, quando for exigido para o exercício da atividade;
- Nível VI** – o registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação Econômico-Financeira, quando seus anexos no SICAF atenderem aos documentos dispostos no item 8.5 e subitens deste Edital.
- 8.2.1 Caso não seja possível efetuar a consulta de algum documento ou nível de cadastro no SICAF, ou na hipótese daquele estar vencido, o licitante deverá encaminhar o(s) documento(s) vencido(s)/faltante(s) na forma do item 8.9.

- 8.2.2 A comprovação do credenciamento e cadastramento em cada nível do SICAF será feita conforme item 9.2.
- 8.2.3 Para fins de habilitação, a verificação pela CAIXA nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
- 8.3 A documentação relativa à **habilitação jurídica** consistirá em:
- 8.3.1 ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- 8.3.2 inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 8.3.3 decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 8.3.4 Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.
- 8.4 A documentação relativa à **regularidade fiscal federal e trabalhista** consistirá em:
- 8.4.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- 8.4.2 prova de regularidade para com a Fazenda Nacional (Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – CND - ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União - CPEND), na forma da lei.
- 8.4.3 prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) caso não seja atendida pela Certidão mencionada no item 8.3.2.
- 8.4.4 Prova de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- 8.4.5 prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, comprovada por meio de consulta à Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.

- 8.4.5.1 Caso seja apresentada à CAIXA, por licitante ou cidadão interessado, Certidão Positiva expedida posteriormente àquela apresentada quando da habilitação, será concedido ao licitante o prazo de 05 (cinco) dias úteis para regularização, sob pena de inabilitação.
- 8.4.6 O licitante que se declarar MPE, nos termos do Art. 3º da LC nº 123/06 e seu § 4º, deverá apresentar os documentos relativos à regularidade fiscal ainda que contenham restrição.
- 8.4.6.1 Será assegurado à MPE declarada vencedora, a pedido da interessada e a critério da CAIXA, o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para comprovar a sua regularidade fiscal.
- 8.5 A documentação relativa à **qualificação econômico-financeira** consistirá em:
- 8.5.1 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/extrajudicial expedida pelo cartório distribuidor da Justiça Comum Estadual da sede da pessoa jurídica, com validade expressa no próprio documento ou, no caso de omissão, que tenha sido expedida, no máximo, há 30 (trinta) dias;
- 8.5.2 comprovação da boa situação financeira da empresa, baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), obtidos a partir dos dados resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei:
- Ativo Circulante + Ativo realizável a longo prazo
LG = -----
Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
- Ativo Total
SG = -----
Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
- Ativo Circulante
LC = -----
Passivo Circulante
- 8.5.2.1 O licitante credenciado e cadastrado no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF terá sua qualificação econômico-financeira avaliada por meio desses índices econômicos registrados no referido Sistema.
- 8.5.3 A empresa deverá apresentar resultado superior a 01 (um) em todos os índices relativos à boa situação financeira (LG – Liquidez Geral; LC – Liquidez Corrente; SG – Solvência Geral) e **deverá** comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a R\$ 8.968.525,97 (oito milhões, novecentos e sessenta e oito mil, quinhentos e vinte e cinco reais e noventa e sete centavos).

8.5.3.1 O patrimônio líquido exigido acima será calculado por meio da fórmula seguinte, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei:

■ Patrimônio Líquido = Ativo Total – Passivo Total (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)

8.5.3.1.1 Para a licitante credenciada e cadastrada no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF, o patrimônio líquido exigido acima será obtido a partir das informações do balanço do licitante, registrado no referido Sistema, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei.

8.5.3.2 Na impossibilidade da obtenção no SICAF dos índices econômicos e das informações necessárias ao cálculo do patrimônio líquido, referidos nos itens 8.5.2 e 8.5.3, a licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício, exigíveis na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, na forma do item abaixo.

8.5.3.3 São considerados aceitos na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentadas:

8.5.3.3.1 publicado em Diário Oficial; ou

8.5.3.3.2 publicado em jornal, ou

8.5.3.3.3 por cópia ou fotocópia registrada, ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante; ou

8.5.3.3.4 por cópia ou fotocópia do Livro Diário devidamente autenticada na junta Comercial da sede ou domicílio da licitante, ou outro órgão equivalente inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento; ou

8.5.3.3.5 Registrado no SPED – Sistema de Público de Escrituração Digital e/ou na ECD - Escrituração Contábil Digital, nos termos do Decreto nº 6.022 de 22/01/2007 e da Instrução Normativa RFB nº 2003 de 18/01/2021 e alterações.

8.5.3.3.5.1 Sendo apresentados o Balanço Patrimonial e as Demonstrações Contábeis na forma do subitem 8.5.3.3.5 o licitante deverá apresentar termo de autenticação digital na Junta Comercial respectiva ou outro documento que possibilite a comprovação dos documentos em site público.

8.5.4 As entidades Sem Fins Lucrativos estão dispensadas da apresentação da documentação referente à Qualificação Econômico-Financeira.

- 8.5.5 O licitante enquadrado como microempreendedor individual - MEI está dispensado da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.
- 8.6 A **qualificação técnica** será comprovada mediante a vinculação dos seguintes documentos:
- 8.6.1 Apresentação de atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter o licitante desempenhado, de forma satisfatória, atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.
- 8.6.1.1 para fins de compatibilidade será(ão) considerado(s) o(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) que comprove(m): a execução satisfatória de serviços de atendimento telefônico, com volumetria mínima de 1,23 milhão de minutos de atendimento por mês, prestados a uma mesma contratante, sendo exigido que no mínimo 615 mil minutos mensais correspondam a atendimento receptivo.
- 8.6.1.2 o(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) devem ser passíveis de comprovação por documentos fiscais válidos e/ou outros documentos, os quais poderão ser solicitados em fase de diligência, além de serem apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pelo licitante.
- 8.7 Os documentos de habilitação, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser apresentados, inicialmente, com tradução livre.
- 8.7.1 Para fins de assinatura do contrato, os documentos de habilitação escritos em língua estrangeira, bem como os documentos de procedência estrangeira emitidos em língua portuguesa devem ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado, devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.
- 8.7.2 Para os documentos públicos estrangeiros não se aplica a exigência de legalização consular, ou seja, o reconhecimento de assinatura ou autenticação pela autoridade consular ou diplomática, sendo exigida tão-somente a aposição de Apostila que consiste em anotação, selo ou carimbo dado pela autoridade competente do país de onde o documento é originário, nos termos do [Decreto nº 8.660, de 29 de Janeiro de 2016](#).
- 8.8 Encerrada a etapa de negociação, a documentação relacionada no item 8.8.1 ou 8.8.2 deverá ser encaminhada pelo Portal Licitações CAIXA, no prazo de até 02 (duas) horas, a contar da solicitação do Licitador.
- 8.8.1 Para licitante credenciada e cadastrada em cada nível do SICAF:

- a) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
- b) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
- c) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (ANEXO V);
- d) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (ANEXO VI);
- e) Declaração do Licitante (ANEXO IX).

8.8.2 Para licitante NÃO credenciada e NÃO cadastrada em cada nível do SICAF:

- a) Documentação relativa a Habilitação jurídica;
- b) Documentação relativa a qualificação econômico-financeira;
- c) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
- d) Documentação relativa a regularidade fiscal;
- e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
- f) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
- f) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (ANEXO V);
- g) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (ANEXO VI);
- h) Declaração do Licitante (ANEXO IX).

8.8.3 Os documentos de habilitação deverão ser enviados após abertura do prazo definido no item 8.8, que será comunicado via sistema na Área Logada do Fornecedor, em “**NOTIFICAÇÕES**”. Para tanto, a documentação deverá ser vinculada ao certame, pelo ícone “**VINCULAR DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**”, localizado na Área Logada do Fornecedor.

8.8.3.1 A documentação vinculada fica disponível na coluna “**DOCUMENTAÇÃO**”. Após vincular toda a documentação exigida, realize a conferência e acione o botão “**CONCLUIR/ENVIAR**”.

8.8.4 As certidões apresentadas como prova da regularidade dos requisitos de habilitação da licitante devem estar válidas ao tempo de sua apreciação pelo Licitador.

8.8.5 O Licitador, mediante decisão fundamentada, registrada em ata, poderá promover diligência para a complementação de informações necessárias que atestem condição de habilitação preexistente à abertura da sessão pública do certame, isto é, poderá requerer documento(s), uma única vez, que não altere(m) ou modifique(m) aquele(s) anteriormente encaminhado(s), garantindo-se a transparência e a isonomia aos demais licitantes.

8.9 Serão aceitos como autênticos os documentos do licitante vencedor enviados pelo Portal Licitações CAIXA, mediante envio do Anexo IX - DECLARAÇÃO DO LICITANTE assinado.

- 8.9.1 O Licitador poderá exigir para conferência a apresentação do documento em cópia autenticada, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original, caso exista dúvida a respeito da autenticidade do documento.
- 8.9.2 Os documentos que exigem assinatura podem ser assinados na forma do subitem 20.17 ou por assinatura física.
- 8.9.2.1 Em caso de dúvidas quanto à autenticidade/autoria dos documentos com assinatura física, o Licitador também poderá exigí-los a sua apresentação com firma reconhecida em cartório.
- 8.9.2.2 Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.
- 8.9.3 A entrega de documentos na forma física, **caso necessária**, deve ser no endereço da CECOT/BR: que é SBS, QD. 1, BL. "F", ASA SUL, ED. FILIAIS, 7º ANDAR, Brasília/DF, CEP 70.070-110, no prazo de até 3 (três) dias úteis, após a publicação da ata da sessão pública ou após solicitação do Licitador.

9 DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

- 9.1 Prosseguindo, o Licitador verificará o atendimento das condições de habilitação do licitante vencedor.
- 9.1.1 Encerrada a fase de julgamento e classificação das propostas, o Licitador verificará, caso a licitante vencedora seja uma MPE e tenha utilizado o direito de preferência previsto no item 7.9.1, se o somatório de ordens bancárias recebidas pela empresa, relativas ao seu último exercício, já é suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido, previsto no art. 3º, inciso II, da LC 123/2006, como condição para o benefício concedido à MPE.
- 9.1.1.1 A consulta também abrangerá o exercício corrente, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias recebidas pela MPE, até o mês anterior ao da sessão pública da licitação, extrapola os limites acima referidos, acrescidos do percentual de 20% (vinte por cento) de que trata o art. 3º, §§ 9º-A, 10 e 12, da LC 123/2006.
- 9.1.1.2 A referida verificação será feita mediante consulta ao Portal da Transparência no endereço eletrônico www.portaltransparencia.gov.br. Em Consulte pessoa jurídica à digite nome ou CNPJ à clicar em recursos recebidos.
- 9.1.2 A pessoa jurídica vencedora com utilização do direito de preferência, que extrapolar o faturamento máximo permitido, perderá o direito ao tratamento diferenciado, sendo examinadas as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, conforme item 7.14.

- 9.2 Prosseguindo, o Licitador efetuará a consulta 'on line' ao SICAF, para verificação da situação da licitante credenciada e cadastrada em cada nível do Sistema, se for o caso, ocasião que será impressa e rubricada pelo Licitador a Declaração de "Situação do Fornecedor".
- 9.2.1 Nesse mesmo ato o Licitador verificará o atendimento das condições de habilitação do licitante vencedor, mediante a análise da documentação encaminhada na forma do item 8.9.
- 9.3 É assegurado ao licitante que esteja com algum documento vencido no SICAF o direito de encaminhá-lo atualizado, juntamente com a documentação na forma do item 8.9.
- 9.3.1 O prazo para envio da documentação complementar será de 02 (duas) horas, a contar da solicitação pelo licitador por meio do sistema.
- 9.4 Será assegurado à MPE que apresentar alguma restrição na sua documentação fiscal, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a necessária regularização, prorrogável por igual período, a pedido da interessada e a critério do licitador.
- 9.4.1 A contagem do prazo acima será iniciada a partir do momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, mediante comunicação eletrônica a todos os participantes.
- 9.4.2 Nessa circunstância, considerando a necessidade de comprovação da regularidade fiscal no prazo legal, a declaração do vencedor será feita em caráter provisório, após verificação da documentação de habilitação.
- 9.4.3 A não-regularização da documentação fiscal da MPE no prazo previsto no item 9.4, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado à CAIXA convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.
- 9.5 A fim de verificar se existe restrição do licitante ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública, serão efetuadas as seguintes consultas, sem prejuízo de verificação dessa restrição por outros meios:
- ao CEIS/CNEP/CEPIM - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/Cadastro Nacional de Empresas Punidas/Cadastro de Entidades Privadas Sem Fins Lucrativos Impedidas, no endereço eletrônico do Portal de Transparência do Governo;
 - CNCIA – Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa, nos termos da Lei nº 8.429/92, constante no endereço eletrônico do CNJ – Conselho Nacional de Justiça – www.cnj.jus.br/, em "Sistemas", no item "CONSULTAS PÚBLICAS – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por

ato de Improbidade Administrativa” e “Consulta Requerido / Condenação”,
selecionar esfera “TODOS(AS)”;

- SICOW – Sistema interno da CAIXA, que permite verificar se há impedimento de o interessado licitar e contratar com esta Empresa Pública.

- CADIN -

9.6 Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado o vencedor da licitação, iniciando-se a contagem do prazo para a intenção de recursos.

9.7 Não será habilitada a empresa que:

9.7.1 esteja com algum documento vencido no SICAF, caso não tenha sido exercida a faculdade prevista no item 9.3 e ressalvada a possibilidade de regularização da documentação fiscal da MPE, na forma do item 9.4;

9.7.2 não comprove a regularidade da documentação habilitatória por ocasião de sua verificação, ressalvado o tratamento diferenciado quanto à regularidade fiscal da MPE, na forma do item 9.4.

9.7.3 esteja com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;

9.7.4 deixe de apresentar a documentação solicitada, apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste Edital;

9.7.5 Enquadre-se em uma das situações previstas no item 2.3 deste edital.

9.8 Se o licitante desatender às exigências do item 8 ou se enquadrar nas hipóteses do item 9.7, será inabilitado e o Licitador examinará as condições de habilitação das demais proponentes, na ordem de classificação e assim sucessivamente, até que um licitante atenda plenamente às exigências do Edital.

9.9 No julgamento da habilitação, o Licitador poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos habilitatórios e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação.

10 DOS RECURSOS

10.1 Atendidas plenamente todas as condições do edital, e após a divulgação do(s) licitante(s) vencedor(s) desta LICITAÇÃO CAIXA, qualquer licitante poderá manifestar motivadamente a intenção de recorrer, desde que devidamente

registrada a síntese de suas razões no formulário eletrônico disponibilizado no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br – acionar o botão “ENTRAR” à efetuar login à selecionar o fornecedor que deseja prosseguir à marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA à no quadro “MINHAS ATIVIDADES” à acionar o link “INTENÇÃO DE RECURSO” à selecionar o botão “INCLUIR INTENÇÃO DE RECURSO” à inserir a descrição argumentos à clicar em “ENVIAR”, no prazo de até 30 (trinta) minutos, a partir da comunicação pelo sistema.

- 10.1.1 À recorrente que tiver sua manifestação de intenção de recurso aceita pelo Licitador será concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar razões de recurso, facultando-se às demais licitantes a oportunidade de apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.
- 10.1.2 Os recursos e contrarrazões somente poderão ser encaminhados por meio eletrônico, no endereço citado no item 10.1.
- 10.1.3 Os recursos e contrarrazões redigidos pelos licitantes deverão ser registrados em campo específico do <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” à efetuar login à selecionar o fornecedor que deseja prosseguir à marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA à no quadro “MINHAS ATIVIDADES” à acionar o link desejado RECURSO e/ou “CONTRARRAZÃO”, registrar os argumentos e confirmar.
- 10.2 A falta de manifestação motivada do licitante, no prazo estabelecido no item 10.1, importará a decadência do direito de recurso, ficando o Licitador autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.
- 10.3 Qualquer recurso contra decisão do Licitador não terá efeito suspensivo, salvo nos casos de habilitação ou inabilitação do licitante ou julgamento das propostas, podendo a autoridade competente, motivadamente e presente as razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.
- 10.4 O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 10.5 Decidido(s) o(s) recurso(s), e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto ao licitante vencedor.
- 10.6 A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio de comunicação por e-mail.

11 DA HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO

- 11.1 À vista do relatório do Licitador, o resultado da licitação será submetido à

consideração da autoridade competente da CAIXA, para fins de homologação.

- 11.2 A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste Edital e da proposta vencedora, conforme a minuta do Contrato que integra este Edital (Anexo IV).
- 11.3 Fica impedida de ser contratada para a execução de serviço objeto desta licitação o licitante que se enquadre em qualquer das situações mencionadas nos itens 2.3 do edital.
- 11.4 O licitante que for declarado vencedor da licitação e que não for cadastrado no SICAF deverá providenciar o cadastramento e habilitação no referido sistema, nos níveis exigidos como habilitação no edital, como condição para assinatura do contrato.
- 11.5 No ato da assinatura do instrumento contratual, o licitante vencedor deverá firmar a declaração de vedação ao nepotismo, que consta anexada ao final da minuta de Contrato (Anexo IV).
- 11.6 Ocorrendo as hipóteses do art. 17 da LC 123/2006, o licitante vencedor seja MPE optante pelo Simples Nacional não poderá utilizar dos benefícios tributários do regime diferenciado, com relação ao recolhimento de tributos, sendo a MPE obrigada a providenciar a sua exclusão desse regime tributário diferenciado a contar do mês seguinte ao da assinatura do contrato.
- 11.7 Ainda, é condição para a assinatura do contrato a abertura de conta caução específica para a provisão de pagamentos de encargos trabalhistas relativos a **férias e correspondente abono, 13º salário, adicional do FGTS nas rescisões sem justa causa e impactos sobre férias e 13º salário**, conforme previsto no item 6.9.5 e subitens.
- 11.8 A assinatura do contrato pela adjudicatária dar-se-á no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de sua convocação pela CAIXA.
- 11.8.1 O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período.
- 11.8.1.1 Em situações excepcionais e a critério da CAIXA, poderá ser admitida a dilação do prazo de prorrogação, desde que devidamente formalizado e justificado pela adjudicatária.
- 11.8.1.2 A convocação será encaminhada ao licitante vencedor por e-mail, no endereço cadastrado no site da CAIXA na forma do item 3.
- 11.8.2 A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas no item 15 deste Edital.

- 11.9 Quando o convocado não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidas, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, a CAIXA poderá retomar a Licitação CAIXA e convocar os licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação e observadas as preferências previstas neste Edital.
- 11.10 Poderá o licitante ser desclassificado até a contratação, se a CAIXA tiver conhecimento de fato ou circunstância superveniente que desabone sua regularidade fiscal, jurídica, qualificação técnica e/ou econômico-financeira.
- 11.10.1 Neste caso, será efetuada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, em conformidade com o disposto no item 11.10.

12 DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

- 12.1 O contrato a ser firmado, cuja minuta (Anexo IV) integra o presente edital para todos os fins e efeitos de direito, regulamentará as condições de sua execução, bem como os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, tudo em conformidade com os termos desta licitação e da proposta vencedora, aplicando-se os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

13 DA GARANTIA CONTRATUAL

- 13.1 O vencedor da licitação prestará garantia de execução do contrato, equivalente a 5%(cinco por cento) do valor total do contrato.
- 13.2 A garantia deverá ser prestada em uma das modalidades abaixo, devendo o respectivo comprovante ser apresentado à CAIXA, como condição para assinatura do contrato:
- 13.2.1 A **Caução em dinheiro** consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;
- 13.2.1.2.1 Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento.
- 13.2.2 O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.
- 13.2.2.1 A apólice do seguro-garantia deve conter o prazo de validade, correspondente ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 90 (noventa) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência

do contrato, sempre se mantendo os 90 (noventa) dias após a última data de vencimento do contrato;

- 13.2.2.2 O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive dos encargos trabalhistas e previdenciários, ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais;
- 13.2.2.2.1 No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.
- 13.2.2.3 A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais e/ou contratuais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;
- 13.2.2.3.1 A notificação de Expectativa de Sinistro pela CAIXA se dará tão logo seja realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador e o processo de Comunicação (Reclamação) ocorrerá mediante comunicação pela CAIXA à seguradora, da finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, logo após o conhecimento de sua caracterização;
- 13.2.2.3.1.1 A apólice não deverá estabelecer/impor prazo mínimo ou máximo para a comunicação dos procedimentos acima citados pela CAIXA, bem como para caracterização do sinistro;
- 13.2.2.3.2 No caso de alterações efetuadas no objeto principal, bem como para renovações, as apólices não deverão estabelecer/impor prazo máximo para a CAIXA comunicar o ato;
- 13.2.2.3.3 A apólice deverá manter o endereço eletrônico (e-mail) oficial para os casos de comunicação da CAIXA nos procedimentos acima sinalizados;
- 13.2.2.3.4 Os valores de LMG - Limite Máximo da Garantia e LMI - Limite Máximo de Indenização (caso o LMI seja descrito na apólice) deverão ser coincidentes e de acordo com o percentual correspondente ao valor global contratado, indicado no caput desta cláusula, para as coberturas elencadas no contrato.
- 13.2.2.3.5 A apólice deverá continuar em vigor mesmo quando o tomador não houver pago o prêmio nas datas convencionadas.
- 13.2.2.3.6 Não serão aceitas apólices que excluam quaisquer das coberturas previstas no item 13.2.2.2.
- 13.2.2.3.7 Para a Reclamação do Sinistro no processo administrativo, a apólice poderá

elencar a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Cópia do contrato principal ou do documento em que constam as obrigações assumidas pelo tomador, seus anexos e aditivos se houver, devidamente assinados pelo segurado e pelo tomador;
- b) Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;
- c) Cópias de atas, notificações, contranotificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o segurado e o tomador, relacionados à inadimplência do tomador;
- d) Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos;
- e) Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos.

13.2.2.3.8 Para a Reclamação do Sinistro nas coberturas previdenciárias e trabalhistas, poderão ser exigidos os documentos a seguir relacionados:

- a) Certidão(ões) de trânsito em julgado das sentenças proferidas e com os valores homologados;
- b) Acordo devidamente homologado pelo Poder Judiciário, quando for o caso;
- c) Comprovante(s) de pagamento dos valores constantes na condenação do segurado;
- d) Documentos comprobatórios de que o autor/reclamante trabalhou para o réu/tomador no contrato principal dentro do período de vigência da apólice.

13.2.2.3.9 A apólice não poderá apresentar como condição para pagamento da indenização a exigência de que a CAIXA interponha recurso ordinário em ações trabalhistas quando o valor da condenação for inferior ao valor do depósito recursal.

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

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

13.2.3.1 Somente é aceita Fiança Bancária apresentada em papel timbrado da instituição financeira emissora e que possua todos os requisitos a seguir:

a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos), caso o registro seja feito pela via eletrônica, deve-se verificar a autenticidade do documento pela chave de acesso apresentada;

b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 90 (noventa) dias.

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

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

c) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no item 14.6 deste Edital;

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

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

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

13.3 A não apresentação do comprovante da garantia no ato da assinatura do contrato configura a recusa em assinar o contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando o licitante às sanções administrativas cabíveis.

13.4 A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 90 (noventa) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

13.5 A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações

contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

- 13.6 **A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado**, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado. Quando não houver apresentação da garantia pelo Fornecedor no prazo estabelecido, a Caixa poderá reter o valor correspondente quando do pagamento da fatura
- 13.7 A qualquer tempo, mediante prévia solicitação à CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas neste Edital.

14 DA FORMA DE PAGAMENTO

- 14.1 A CAIXA, após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à contratada, de acordo com as condições estabelecidas na minuta de contrato (Anexo IV).

15 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 15.1 Pela inexecução total ou parcial do contrato objeto desta licitação e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, nos termos estabelecidos na minuta de contrato (Anexo IV):
- I multa;
 - II suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 15.1.1 As multas serão aplicadas nas situações, condições e percentuais indicados na Cláusula Décima Quarta da Minuta de Contrato (Anexo IV).
- 15.1.2 A CONTRATADA ficará sujeita a sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis, quando desatender os termos da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática dispostas no Contrato (ANEXO IV).
- 15.2 A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:
- I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

- III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados.
- IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- V Deixar de entregar a documentação exigida;
- VI Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- VII Ensejar o retardamento da execução do objeto contratado;
- VIII Não manter a proposta;
- IX Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- X Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA.

- 15.3 As sanções previstas nos incisos I e II poderão ser aplicadas concomitantemente.
- 15.4 As penalidades indicadas nesta cláusula, com exceção da multa de mora, aplicadas pela autoridade competente da CAIXA, após regular processo administrativo e garantida a defesa prévia, serão lançadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e devidamente publicados para manter atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.
- 15.5 A penalidade de suspensão aplicada alcança a figura dos sócios, administradores e dirigentes.

DOS ILÍCITOS PENAIS

- 16.1 As infrações penais tipificadas nos artigos 337-E a 337-P do Decreto-Lei nº 2.848/40 (Código Penal), aplicadas à licitação e ao(s) contrato(s), serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 17.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no pré-comprometimento registrado no SAP sob o nº 8000056004 e item de acompanhamento orçamentário nº 5303-17 – “Operações de Telemarketing”.

DO ADIAMENTO, REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA PRESENTE LICITAÇÃO

- 18.1 A CAIXA poderá revogar a presente licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente

fundamentado, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para recebimento das propostas, sem que caiba às licitantes quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.

- 18.2 A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato, e em decorrência dessa anulação as licitantes não terão direito à indenização, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

19 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 19.1 O contrato a ser firmado terá duração de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos sucessivos, até o limite permitido na Lei nº 13.303/2016.
- 19.1.1 O interesse da CONTRATADA na prorrogação contratual deve ser manifestado, por escrito, com, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias de antecedência do vencimento do contrato, podendo a falta de manifestação ser interpretada como desinteresse na prorrogação da relação contratual, ressalvada a possibilidade de discussão acerca de eventuais danos à CAIXA oriundos da não prorrogação.

20 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 20.1 A participação na presente licitação implica a concordância, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste Edital e Anexos.
- 20.2 Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas e lances.
- 20.3 Não será permitida a utilização do malote da CAIXA para envio dos documentos, nem sua entrega nas Agências e Escritórios de Negócios, ou outra unidade que não seja(m) a(s) indicada(s) na forma deste edital.
- 20.4 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.
- 20.5 Somente serão aceitos as propostas e os lances encaminhados pelo sistema eletrônico, conforme informação no preâmbulo deste Edital.
- 20.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando explicitamente disposto em contrário.
- 20.7 Só se iniciam e vencem os prazos, incluindo horário, referidos neste Edital, em dia de expediente na CAIXA, na localidade na qual se sedia a unidade promotora do certame – CECOT/BR, em Brasília no Distrito Federal.

- 20.8 É facultada ao Licitador ou à autoridade superior da CAIXA, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta.
- 20.9 Ao final da sessão, o sistema eletrônico divulgará ata circunstanciada, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública da Licitação CAIXA.
- 20.10 No caso de retificação do Edital que não implique em sua republicação, o credenciamento e as propostas porventura encaminhadas continuam válidos.
- 20.10.2 Havendo republicação do edital, as propostas porventura encaminhadas serão canceladas, permanecendo válido apenas o credenciamento do(s) licitante(s).
- 20.11 Os esclarecimentos acerca desta licitação serão disponibilizados no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, no quadro **“Painel Geral”**, selecionar o número do certame desejado e clicar na aba **“Pedidos de Esclarecimento”**.
- 20.12 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Licitador e os licitantes, no endereço eletrônico mencionado no item 20.11.
- 20.13 É de responsabilidade do licitante o acompanhamento do processo pelo site da CAIXA, no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br.
- 20.14 Os riscos inerentes à CONTRATADA e à CONTRATANTE quando da execução do contrato estão previstas no Anexo VIII – Matriz de Risco, o qual constitui parte integrante deste edital e do contrato.
- 20.14.1 A CONTRATADA é integral e exclusivamente responsável por todos os riscos relacionados ao objeto do presente contrato, conforme estabelecido na Matriz de Risco, exceto quando estiver definido expressamente a responsabilidade da CONTRATANTE.
- 20.14.2 A Matriz de Riscos estabelece a probabilidade de ocorrência de determinado evento, aleatório, futuro, que independa da vontade humana, e o impacto resultante caso ele ocorra, incluindo prejuízo econômico.
- 20.15 É vedado a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste Edital.
- 20.16 É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica do(s) representante(s) legal(is) nos documentos apresentados para participação neste certame, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira –ICP Brasil ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na

forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

- 20.17 Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.
- 20.18 Qualquer indisponibilidade ou dificuldade de acesso às informações deste Edital deve ser imediatamente comunicada ao Licitador pelo e-mail: licitacoes.br@caixa.gov.br.

21 DO FORO

- 21.1 Para dirimir as questões oriundas desta licitação e do futuro Contrato será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal de Brasília no Distrito Federal.

Brasília,

Licitador(a)



LICITAÇÃO CAIXA Nº. 121/5688-2026 – CECOT - #PUBLICO
licitacoes.br@caixa.gov.br

Proc. 5688.01.0266.0/2026

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Este e os demais anexos do edital estarão presentes no arquivo compactado disponibilizado no Portal de Licitações da CAIXA.

www.licitacoes.caixa.gov.br. Na opção “PESQUISA DE CERTAME”, selecionar a modalidade “Pregão Eletrônico”, selecionar comprador “CAIXA”, no campo “Certame” informar o número “121”, no campo “Ano” informar “2026”, clicar no botão “PESQUISAR”, após conclusão da pesquisa, clicar sobre o nº do certame e na aba “Editais” efetuar *download* do arquivo.

ANEXO II**PROPOSTA COMERCIAL**

LICITAÇÃO CAIXA Nº 121/5688-2026

NOME DA PROPONENTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE:

E-MAIL:

OBJETO: Contratação de empresa(s) para a prestação de serviços de atendimento, com abrangência nacional, em modelo que compreende atendimento dentro dos conceitos de multi-sites (localidades de serviços interligadas), incluindo serviços operacionais multimeios, por atendimento humano recebido e/ou gerado, falado ou escrito, telefônico, plataformas, formulários eletrônicos, e-mails, mídias digitais, redes sociais, lojas de aplicativos, aplicativo de mensagens instantâneas e/ou chat, videochamada ou outros meios de comunicações definidos e/ou fornecidos pela CAIXA, tratamentos de ocorrências dos produtos, serviços e sistemas sob gestão da CAIXA, transferência de conhecimento de tecnologia da informação e de negócios incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias, em conformidade com as disposições do Edital da LC nº 121/5688-2026 e seus Anexos.

VALORES PROPOSTOS					
SERVIÇO	FÓRMULAS		VALOR UNITÁRIO - R\$	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	VALOR MENSAL R\$
Atendimento SÍNCRONO	VM	VM (Valor de Minuto) = Custo mensal do serviço / Total de minutos de atendimentos estimados		2.457.337 (minutos)	R\$
Atendimento ASSÍNCRONO	VA	VA (Valor de Acionamento) = Custo mensal do serviço / Total de acionamentos estimados/Aciona mentos Estimados		55.826 (acionamentos)	R\$
VALOR MENSAL					
PREÇO GLOBAL (POR 24 MESES)					R\$

VALOR MENSAL PROPOSTO: R\$ _____ (valor extenso).

VALOR GLOBAL (VALOR MENSAL X 24): R\$ _____ (valor extenso).

SALÁRIO A SER PAGO AO(S) PROFISSIONAL(IS) ALOCADO(S): R\$ (.....)
(salário individual por posto - não considerar, neste campo, os adicionais eventualmente incidentes, como hora-extra, ad. noturno, etc. Devem ser considerados apenas os adicionais fixos que compõem a massa salarial do posto). **(informação exigida apenas para a licitante detentora do menor preço após a etapa de lances/negociação com o licitador)**

SALÁRIO(S) NORMATIVO(S) VIGENTE(S) DA(S) CATEGORIA(S) ALOCADA(S): R\$ (.....) (com a indicação do(s) respectivo(s) Sindicato(s) de vinculação da jurisdição da prestação dos serviços objeto da licitação considerado para a formulação da proposta, bem como a data (dia/mês/ano) da(s) Convenção(ões) Coletiva(s) da(s) categoria(s), em vigor). **(informação exigida apenas para a licitante detentora do menor preço após a etapa de lances/negociação com o licitador)**

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: () dias, contados da data de sua apresentação. (OBS.: **Não inferior a 120 (cento e vinte) dias**, conforme item 5.3.5 do Edital).

CIDADE ONDE SERÁ INSTALADA A CENTRAL DE ATENDIMENTO: _____

OBS: A Central de Atendimento deverá possuir endereço único, estar localizado obrigatoriamente em uma das capitais relacionadas no item 4.2 do Termo de referência – anexo I do edital, tendo em vista a presença de Centralizadoras de Atendimento CAIXA, nessas praças, ou cidades próximas com no máximo 100 km de distância da capital, desde que tenham, no mínimo, 150 mil habitantes;

A empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, para todos os efeitos legais e administrativos, sob as penas da lei, DECLARA que:

1. se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2. cumpre todos os requisitos exigidos no edital para a perfeita execução do serviço, inclusive quanto aos critérios de participação (item 2) e habilitação (item 8).

3. Está ciente de que em eventuais situações de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual a licitante não tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria, que venham a resultar em vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, a futura contratada estará sujeita às sanções previstas no art. 83, inciso III, da Lei 13.303/2016;

4. Está ciente de que será responsabilidade exclusiva da futura contratada o eventual cometimento de erro ou fraude no enquadramento sindical e o ônus financeiro decorrente, por repactuação ou por força de decisão judicial, em razão da necessidade de se proceder ao pagamento de diferenças salariais e de outras vantagens, ou ainda possíveis intercorrências na execução dos serviços contratados, resultantes da adoção de instrumento coletivo do trabalho inadequado;

6. Deverá manter aderência à convenção coletiva do trabalho à qual a proposta da licitante esteja vinculada para fins de atendimento à eventual necessidade de repactuação dos valores decorrentes da mão de obra, consignados na planilha de composição de preços do contrato.

Local e data

Assinatura do representante legal da empresa

Nome/CPF

INSTRUÇÕES: Para a elaboração da proposta ver, em especial, item 5 do Edital.

ANEXO III**PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS**

Este e os demais anexos do edital estarão presentes no arquivo compactado disponibilizado no Portal de Licitações da CAIXA.

www.licitacoes.caixa.gov.br. Na opção “PESQUISA DE CERTAME”, selecionar a modalidade “Pregão Eletrônico”, selecionar comprador “CAIXA”, no campo “Certame” informar o número “121”, no campo “Ano” informar “2026”, clicar no botão “PESQUISAR”, após conclusão da pesquisa, clicar sobre o nº do certame e na aba “Editais” efetuar *download* do arquivo.

Orientações:

- Divulgar a Planilha de Composição de Preço elaborada pela CAIXA como parâmetro aos licitantes quando a vigência do serviço for a partir de 12 meses ou quando houver a possibilidade de prorrogação.
- O licitante detentor do melhor preço deverá apresentar a planilha de composição do preço ofertado observando as orientações que constam do Edital, especialmente nos itens 5 e 6.10.
- **O licitante deverá informar o seu regime de tributação, se é optante pelo regime do Simples Nacional, Lucro Real ou Lucro Presumido.**

ANEXO IV**MINUTA DE CONTRATO**

CONTRATO N.º Clique ou toque aqui para inserir o texto.
PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO EM MODELO QUE COMPREENDE ATENDIMENTO DENTRO DOS CONCEITOS DE MULTI-SITES (LOCALIDADES DE SERVIÇOS INTERLIGADAS), INCLUINDO SERVIÇOS OPERACIONAIS MULTIMEIOS, POR ATENDIMENTO HUMANO RECEBIDO E/OU GERADO, FALADO OU ESCRITO, TELEFÔNICO, PLATAFORMAS, FORMULÁRIOS ELETRÔNICOS, E-MAILS, MÍDIAS DIGITAIS, REDES SOCIAIS, LOJAS DE APLICATIVOS, APLICATIVO DE MENSAGENS INSTANTÂNEAS E/OU CHAT, VIDEOCHAMADA OU OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÕES DEFINIDOS E/OU FORNECIDOS PELA CAIXA, TRATAMENTOS DE OCORRÊNCIAS DOS PRODUTOS, SERVIÇOS E SISTEMAS SOB GESTÃO DA CAIXA, TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE NEGÓCIOS INCLUINDO A GERAÇÃO, O TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS E AS ATIVIDADES ACESSÓRIAS, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, Escolher um item. Clique ou toque aqui para inserir o texto.

**AS PARTES**

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF, instituição financeira sob a forma de empresa pública, por intermédio de sua Centralizadora Nacional Contratações – CECOT, CNPJ(MF) nº 00.360.305/5614-83, situada no Setor Bancário Sul, Quadra 1, Lote 2, Bloco L, 7º andar - Asa Sul – Brasília, - CEP 70070-110, neste ato representada pelo(a) Clique ou toque aqui para inserir o texto. *[informar nome e CPF do representante da CAIXA, informando também os dados da procuração que concede poderes de representação]*, daqui por diante designado(a) **CAIXA**.

Escolher um item. Clique ou toque aqui para inserir o texto., inscrita no CNPJ(MF) sob o nº Clique ou toque aqui para inserir o texto. *[em caso de consórcio deverá ser informado o CNPJ do consórcio constituído]*, com sede na Clique ou toque aqui para inserir o texto. *[indicar o endereço completo, com CEP]*, neste ato representada por Clique ou toque aqui para inserir o texto. , CPF nº Clique ou toque aqui para inserir o texto. *[nome e CPF do representante da contratada]*, doravante designada **CONTRATADA**, *[incluir em caso de consórcio: sendo o referido consórcio constituído pela empresa líder Clique ou toque aqui para inserir o texto. (indicar o nome da empresa líder do consórcio)]*, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº Clique ou toque aqui para inserir o texto., com sede na Clique ou toque aqui para inserir o texto. *(indicar o endereço completo, com CEP)*, e pela(s) empresa(s) Clique ou toque aqui para inserir o texto. *(indicar nome, CNPJ e endereço completo das demais empresas que constituem o consórcio)*, doravante designadas **CONSORCIADAS**].

[Em face da autorização do Conselho Diretor da CAIXA, conforme Ata nº____], de ____/____/____, constante do Processo Administrativo nº Clique ou toque aqui para inserir o texto., Licitação CAIXA nº, Clique ou toque aqui para inserir o texto., têm justo e contratado a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculado *[se LICITAÇÃO CAIXA indicar: ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA, se DISPENSA ou INEXIGIBILIDADE indicar: à proposta apresentada pela CONTRATADA]*, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 13.303, de 30/06/2016 e suas alterações posteriores, do Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA, do Decreto nº 9.507, de 21/09/2018 e aos preceitos de Direito Privado, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de atendimento, com abrangência nacional, em modelo que compreende atendimento dentro dos conceitos de multi-sites (localidades de serviços interligadas), incluindo serviços operacionais multimeios, por atendimento humano recebido e/ou gerado, falado ou escrito, telefônico, plataformas, formulários eletrônicos, e-mails, mídias digitais, redes sociais, lojas de aplicativos, aplicativo de mensagens instantâneas e/ou chat, videochamada ou outros meios de comunicações definidos e/ou fornecidos pela CAIXA, tratamentos de ocorrências dos produtos, serviços e sistemas sob gestão da CAIXA, transferência de conhecimento de tecnologia da informação e de negócios incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias,

Parágrafo Único – A especificação pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo I – do edital da LC 121/5688-2026, que integra(m) e complementa(m) este contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

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

- I Executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;
- II Recrutar e contratar a mão de obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;
- III Manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;
- IV Conferir e atestar os serviços prestados, garantindo que atingem o nível de adequação descrito pela CAIXA, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

- V Substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;
- VI Diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;
- VII Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;
- VIII Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;
- IX Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;
- X Pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e previstos em Acordo Coletivo de Trabalho ou Convenção Coletiva de Trabalho e apresentar à CAIXA, juntamente com o documento fiscal, os comprovantes de pagamento de salários e demais obrigações trabalhistas e sociais, tais como contracheques com recibo do empregado, comprovante de depósito bancário, dentre outros, relativos aos empregados alocados na prestação dos serviços contratados, bem como os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência do documento fiscal;
- XI Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;
- XII Agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;
- XIII Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as

partes;

- XIV Respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da “Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego”;
- XV Atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;
- XVI Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;
- XVII Fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;
- XVIII Manter seus empregados, quando em serviço nas dependências da CAIXA, devidamente uniformizados, com as vestimentas e acessórios em perfeito estado de conservação e identificados com crachá em padrão indicado pela CAIXA;
- XIX Obedecer às normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;
- XX Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato, inclusive as obrigações trabalhistas.
- XXI Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;
- XXII 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;
- XXIII Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

- XXIV Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da CAIXA;
- XXV Prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados e a plena execução do objeto contratado, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;
- XXVI Manifestar-se quanto a aceitação ou não, nas mesmas condições contratuais, de acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, podendo a supressão exceder o limite estabelecido quando houver acordo entre as partes;
- XXVII Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;
- XXVIII Manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores exigido na licitação;
- XXIX Manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;
- XXX Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;
- XXXI Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão;
- XXXII Diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;
- XXXIII Observar estritamente a vedação ao nepotismo e impedimentos, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.
- XXXIV Observar a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação.

- XXXV Manter uma conduta pautada por elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação e o interesse público, observando com rigor as premissas norteadoras de comportamento estabelecidas no Código de Conduta do Fornecedor CAIXA, disponível pelo link: <https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMvMzRjZjFINzcxNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNIYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYmQ8OzZGlnbyBkZSBDb25kdXRhIEZvcn5lY2Vkb3lgQ0FJWEEucGRm>.
- XXXVI Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, zelando pela sua estrita observância, assim como garantindo que seus prestadores conheçam e observem o disposto na LGPD no exercício de suas atividades.
- XXXVII Providenciar assinatura de Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, anexo a este contrato, de todos os seus prestadores que tiverem acesso a sistemas e informações internas da CAIXA e entregar ao Gestor Operacional (CETRS/BH), por meio do ferramenta Assinatura de Termos – <https://contratos.caixa/assinatermos/>, ou outro meio definido pela CAIXA, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, devendo comunicar à CAIXA e realizar o mesmo procedimento quando houver novos prestadores na execução do serviço.
- XXXVIII Aceitar alterações das condições dos serviços inicialmente pactuados no caso de eventuais mudanças estruturais da CAIXA, inclusive transferência da posição contratual para terceiros, quando essas não trouxerem impactos no equilíbrio financeiro do contrato, ou negociar com a CAIXA ou eventual instituição de transição ou para um adquirente definitivo, garantindo a continuidade da prestação do serviço até o final do contrato.
- XXXIX Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 12.846/2013 e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, por qualquer pessoa que o represente, bem como adotar as medidas pertinentes no seu âmbito de atuação e influência, para combater a prática de atos lesivos à Administração Pública.
- XL Aceitação quanto a celebração de Termo de Cooperação para Adesão SMS FGTS, a ser fornecido posteriormente, com vistas ao cadastramento de seus empregados (Pessoa Física) em sistema corporativo CAIXA para o recebimento, via SMS, de informações do FGTS, salvo manifestação formal em contrário.
- XLI Providenciar assinatura da Declaração de Treinamento dos Empregados, anexa a este contrato.
- XLII Cumprir as obrigações estabelecidas em acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato.

- XLIII Providenciar a relação de benefícios a serem concedidos a seus empregados, que conterà, no mínimo, o auxílio-transporte e o auxílio-alimentação, quando estes forem concedidos, e apresentar à CAIXA, bem como comunicar à CAIXA possíveis alterações pactuadas por meio de Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, independente da solicitação de reajuste de preços.
- XLIV Atuar de acordo com Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo da CAIXA (PLDFT), disponível em: [Política PLDFT](#) e dar ciência a seus empregados do folder (flyer) sobre a PLDFT disponível no Portal de Licitações da CAIXA <http://licitacoes.caixa.gov.br>.
- XLV Atender às obrigações referentes à Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, dispostas na Cláusula Quinta.
- XLVI Realizar treinamento e capacitação relacionados ao tratamento dos públicos vulneráveis, para os colaboradores que se relacionam ou que possam se relacionar diretamente com os clientes CAIXA, conforme normativo SARB 027/2023 (FEBRABAN).
- XLVII Emitir, em cada data-base, comunicado a todos os empregados, para abordar os direitos pactuados para a categoria em Acordo Coletivo de Trabalho ou Convenção Coletiva de Trabalho.
- XLVIII Comunicar os direitos trabalhistas aos empregados, e apresentar à CAIXA por meio de documento assinado pelos empregados.
- XLIX Disponibilizar à CAIXA, sempre que solicitado, as referidas certidões e fichas cadastrais, sob pena de rescisão contratual, aplicação de penalidades contratuais e ressarcimento de eventuais danos.
- L Arcar com quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA por autoridade competente, em decorrência do descumprimento da obrigação de apresentação de antecedentes criminais.
- LI Providenciar a assinatura do Termo de Ciência da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços CAIXA – Aprendiz, Estagiários e Prestadores, anexo a este contrato, de todos os seus prestadores e entregar ao Gestor Operacional (CETRS/BH) , por meio do ferramenta Assinatura de Termos – <https://contratos.caixa/assinatermos/>, ou outro meio definido pela CAIXA, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, devendo comunicar a CAIXA e realizar o mesmo procedimento quando houver novos prestadores na execução do serviço.
- LII A CONTRATADA deverá manter, sob sua guarda e responsabilidade, os documentos legalmente exigidos dos trabalhadores alocados na execução do objeto, nos termos da legislação trabalhista, previdenciária e das Normas

Regulamentadoras, mantendo-os à disposição da CONTRATANTE, quando solicitados, para fins de fiscalização, controle ou auditoria.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

- I - Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos termos do art. 76 da Lei 13.303/2016;
- II Responder por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;
- III Arcar com quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA.
- IV Responder, por força da lei, civil e penal, pela indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização dos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, os quais deve guardar sigilo, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA

A CAIXA obriga-se a:

- I Indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA, para a execução das atividades contratadas, durante a vigência do contrato;
- II Notificar formalmente a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços, oportunizando justificativa;
- III Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato e no Termo de Referência.




- IV Indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.
- V Exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante designado.
- VI Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas em lei e neste contrato.

Parágrafo Único – No caso de supressão de bens, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, esses materiais deverão ser ressarcidos pela CAIXA pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

CLÁUSULA QUINTA - DA RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

A CONTRATADA deve incorporar a responsabilidade social, ambiental e climática na estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas, no intuito de promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável e obriga-se à:

- 
- I Realizar o engajamento e o incentivo a boas práticas socioambientais de seus funcionários, clientes, fornecedores e demais stakeholders.
 - II Cumprir as leis, decretos, regulamentos, portarias e normas Federais, Estaduais e Municipais, instruções e resoluções, direta e indiretamente, aplicáveis ao objeto do contrato, inclusive por suas subcontratadas, no que tange as atividades voltadas à responsabilidade social, ambiental e climática e ao gerenciamento do risco social, ambiental e climático.
 - III Observar os impactos decorrentes das suas atividades, processos, produtos e/ou serviços, com relação à(ao):
 - a) Combate ao trabalho análogo a escravo, ao trabalho infantil, à exploração sexual e à violação dos direitos e garantias fundamentais e atos lesivos ao interesse comum;
 - b) Cumprimento das obrigações trabalhistas e Normas Regulamentadoras de Saúde e Segurança Ocupacional.
 - c) Promoção de práticas de diversidade e inclusão;
 - d) Eficiência no consumo de energia e de recursos naturais;
 - e) Gestão adequada de resíduos;
 - IV Aplicar treinamento anual para seus empregados sobre boas práticas de

governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, sustentabilidade e prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho, podendo para isso utilizar material de referência fornecido pela CAIXA e apresentar a respectiva Declaração de Treinamento dos Empregados, anexo ao contrato, comprovando a conclusão, no prazo máximo de 75 (setenta e cinco) dias, a partir da assinatura do contrato.

a) Caso a CONTRATADA tenha realizado cursos com temática similar, poderá ser apresentada evidência comprobatória (certificado, declaração ou documento equivalente), no mesmo prazo, sendo a carga horária mínima exigida de 05 (cinco) horas.

b) A cada anualidade do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar evidência comprobatória das ações realizadas ao seu quadro funcional durante esse período de vigência do contrato e durante a jornada de trabalho.

V Promover atividades periódicas relacionadas às normas e rotinas da segurança no trabalho com a adoção de normas técnicas de saúde e de segurança a serem observadas, de maneira a fomentar um ambiente de trabalho saudável e seguro para os seus colaboradores, implementando, inclusive, ações de Saúde e Qualidade de Vida para os empregados.

a) A cada anualidade do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar evidência comprobatória das ações realizadas ao seu quadro funcional durante esse período de vigência do contrato e durante a jornada de trabalho.

VI Participar das iniciativas de engajamento em mudanças climáticas e/ou segurança hídrica, quando convidado pela CAIXA.

a) A CAIXA realizará convite formal para que a CONTRATADA se comprometa a participar, como forma de incrementar os seus conhecimentos sobre responsabilidade social, ambiental e climática, e possa incorporar progressivamente tais políticas à estratégia e gestão de seus negócios, produtos, serviços e processos.

VII Responder a pesquisa implementada pelo CDP – CARBON DISCLOSURE PROJECT, que trata sobre mudanças climáticas e segurança hídrica ou outra que vier a substituí-la futuramente, sempre que convocado pela CAIXA.

a) A CAIXA viabilizará, junto ao CDP, agenda(s) anuais com a CONTRATADA para esclarecimentos sobre o preenchimento do questionário.

VIII Atuar na prevenção de impactos ambientais e climáticos gerados por seus processos, produtos e serviços e na mitigação, correção ou compensação, quando identificados.

IX Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e

executando seus serviços em observância à legislação vigente pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática, principalmente no que se refere aos crimes ambientais.

- X Autorizar a CAIXA a realizar visitas de vistoria às instalações da CONTRATADA, quando solicitado pela CAIXA ou em decorrência de suspeita e/ou denúncia relativas ao descumprimento de obrigações de responsabilidade social, ambiental e climática, assumidas pela CONTRATADA para a execução do objeto contratual.
- XI Observar, no que couber, a Lei Nº 12.187/2009 (Política Nacional sobre Mudança do Clima), Lei n.º 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), na execução dos serviços.

CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS E SUA REVISÃO

Pela perfeita prestação dos serviços, objeto deste contrato, e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA os preços unitários abaixo indicados, sendo o preço mensal de R\$ _____ (valor por extenso), perfazendo o valor global de R\$ _____ (valor por extenso), pelo período de vigência do contrato.

Tipo de Atendimento	Unidade de Medida	Valor Unitário- R\$	Quantidade/Volume Mensal Estimado
SÍNCRONO	VM – (Valor de Minuto) = Custo mensal do serviço / Total de minutos de atendimentos estimados		2.457.337
ASSÍNCRONO	VA – (Valor de Acionamento) = Custo mensal do serviço / Total de acionamentos estimados		55.826

Parágrafo Primeiro – É admitida a revisão dos preços deste Contrato, para mais ou para menos, limitada à variação obtida pela(s) Cesta(s) de Índices indicadas a seguir, observados os preços vigentes no mercado para a prestação do serviço, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano:

BLOCO/DESCRIÇÃO: <i>(Descrição geral dos itens que compõem o Bloco)</i>		% DE REPRESENTATIVIDADE E ESTIMADA <i>(extraída da planilha contratada)</i>	ÍNDICE DE REAJUSTE <i>(índice a ser aplicado)</i>
GRUPO 1	MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA	%	CCT - Convenção Coletiva de Trabalho/ ACT - Acordo Coletivo

	REMUNERAÇÃO		de Trabalho
	MÓDULO 2 – ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS		
	MÓDULO 3 – PROVISÃO PARA RESCISÃO		
	MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		
GRUPO 2	MÓDULO 5 – INSUMOS - 5.1 - INFRAESTRURA TECNOLÓGICA	%	ICTI - Índice de Custo da Tecnologia da Informação
GRUPO 3	MÓDULO 5 – INSUMOS - 5.2 - INFRAESTRURA FÍSICA		
	A - Aluguel, Segurança e Limpeza	%	IGP-M - Índice Geral de Preços – Mercado
	Demais Insumos do Submódulo 5.2	%	IPCA - Índice de Preços ao Consumidor Amplo
TOTAL		100%	

Obs: Em caso de extinção de algum índice de mercado que compõe a parametrização da cesta de índices, este será alterado pela CAIXA por outro que o venha substituir, e será informado à CONTRATADA quando da revisão de preços.

O cálculo do índice de revisão considera a representatividade de cada bloco extraída da planilha de custos contratada.

- I O intervalo mínimo de 1 (um) ano para a primeira revisão será contado a partir da data-base do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente, que serviu de base à confecção da proposta apresentada, para o bloco “MÓDULO 2 – ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS”.

[no caso de **CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL** para prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra ou preponderância de mão de obra, substituir o inciso I acima pelo inciso I abaixo:

- I Nas contratações emergenciais a repactuação deverá respeitar o interregno mínimo de um ano a contar da data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente que estabelecer o salário e demais direitos trabalhistas vigentes à época da apresentação da proposta.]

- II No caso da primeira revisão, o reajuste dos demais blocos ocorrerá em conjunto com o bloco “MÓDULO 2 – ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS”, na data base da revisão (definida pela CCT), sendo considerada a variação proporcional a contar da data limite para entrega das propostas na licitação até o mês anterior à data da revisão.
- III Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a revisão de preços poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas envolvidas na prestação dos serviços, admitindo-se um único termo de revisão de preços a ser formalizado no interregno mínimo de um ano, resguardando-se as respectivas datas-base.
- IV A anualidade para as próximas revisões será computada da última data-base objeto da revisão anterior, desde que respeitado o intervalo mínimo de um ano.
- V Caso a CONTRATADA não efetue o pedido de revisão dos preços do contrato até a data da assinatura do aditamento de prorrogação contratual, ocorrerá a preclusão do direito à revisão de preços referente ao período imediatamente anterior à data da assinatura do aditamento de prorrogação.
- VI Não ocorrendo o registro do Acordo ou Convenção Coletiva na DRT antes da data da assinatura do aditamento de prorrogação do contrato, é assegurado à Contratada o direito ao pedido a partir da efetivação do registro, com efeitos a partir da data-base, desde que, a pedido da CONTRATADA, haja ressalva no termo de prorrogação.
- VII Ocorrerá a preclusão do direito à revisão se o pedido for apresentado depois de extinto o contrato.
- VIII Quando da solicitação de revisão, a CONTRATADA deve apresentar a convenção ou acordo coletivo de trabalho devidamente registrado no MTE, sentença normativa ou de insumos definidos pelo poder público, e sinalizar os índices contratuais para reajuste dos demais insumos, vedada a inclusão de insumos e benefícios existentes na data da formulação da proposta, necessários para a execução dos serviços, mas não previstos originariamente.
- IX Após o primeiro ano de vigência do contrato, os itens “aviso prévio trabalhado e indenizado” serão ajustados na Cesta de Índices, para garantir a provisão equivalente a 10% (dez por cento) do percentual pago no primeiro ano de contrato, em conformidade com a Lei 12.506/2011, ajustando também o percentual de representatividade final dos blocos.
- X Em nenhuma hipótese será permitida a majoração superior à Cesta de Índices do *caput*, sendo, portanto, o limitador da revisão.

Parágrafo Segundo – A variação do valor contratual para fazer face à revisão de preços prevista no próprio contrato dispensa a celebração de termo aditivo, podendo ser formalizado por apostilamento.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA pode interpor recurso administrativo, sem efeito suspensivo, sobre os cálculos efetuados pela CAIXA para a concessão da revisão de preços, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da notificação do ato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO APROVISIONAMENTO DE VALORES PARA PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS

Os valores informados na planilha de composição de custos, a título de provisão para pagamento de encargos trabalhistas, conforme as disposições constantes nesta cláusula e nos percentuais dispostos na tabela abaixo serão glosados do faturamento mensal e depositados em conta caução, de titularidade da CONTRATADA, aberta em agência da CAIXA, exclusivamente para essa finalidade, devendo o correspondente comprovante de abertura ser apresentado pela CONTRATADA no ato de assinatura do contrato:

Encargo	Percentual
(a) 13º (décimo terceiro) salário	8,33% (oito vírgula trinta e três por cento)
(b) Férias e 1/3 Constitucional	12,10% (doze vírgula dez por cento)
Subtotal (a + b)	20,43%
(c) Incidência dos “encargos Previdenciários, FGTS e Outras Contribuições” sobre férias, 1/3 constitucional e 13º Salário	A definir - conforme planilha de composição de custos.
(d) Multa do FGTS sobre o aviso prévio indenizado e o aviso prévio trabalhado	4,00 % (quatro por cento) *
Total a contingenciar (20,43%) + (c) + (d)	Resultado a contingenciar

*O percentual de 4% foi adotado devido a promulgação da Lei 13.932/2019, a qual extinguiu a contribuição social devida pelos empregadores em caso de despedida sem justa causa.

Parágrafo Primeiro – A conta caução, cujos saldos serão remunerados de acordo com as regras próprias desse tipo de operação, somente será movimentada mediante autorização expressa da CAIXA.

Parágrafo Segundo – Os pagamentos dos encargos referidos no caput desta cláusula devem ser efetuados pela CONTRATADA nas datas e condições legalmente exigíveis.

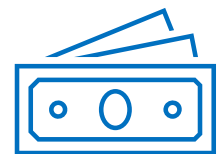
- I Efetuados os pagamentos, a CONTRATADA poderá solicitar à CAIXA a liberação dos valores referentes aos pagamentos dos correspondentes encargos, encaminhando, obrigatoriamente, os documentos comprobatórios das despesas (planilha de cálculo, comprovante de pagamento e outros julgados

necessários), para conferência pela CAIXA.

- II Após a confirmação da ocorrência e conferência dos cálculos, a CAIXA autorizará a transferência do valor devido da conta caução para a conta corrente da CONTRATADA, mantida em agência da CAIXA, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação da CONTRATADA, nos termos do inciso I deste parágrafo.
- a) em caso de necessidade de complementação ou esclarecimentos acerca dos documentos comprobatórios das aludidas despesas, a contagem do prazo para liberação será prorrogada na mesma proporção daquele utilizado pela CONTRATADA para o atendimento da solicitação da CAIXA.
- III O saldo remanescente na conta caução, se houver, será liberado à CONTRATADA após comprovação do pagamento de todas as verbas trabalhistas relativas a este contrato.
- IV Única e exclusivamente para os casos de aproveitamento de prestadores deste contrato em novo e diverso contrato entre a CAIXA e a CONTRATADA, na inviabilidade de se comprovar a quitação de algumas das verbas trabalhistas decorrentes de rescisão dos contratos de trabalho daqueles prestadores reaproveitados, poderá ser admitida a assinatura de Termo de Ajuste de Conduta – TAC – anexo deste contrato, em substituição aos documentos ausentes.]

CLÁUSULA OITAVA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, até 15º (décimo quinto) dia útil, do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.



Parágrafo Primeiro – O correspondente documento fiscal deve ser apresentado à CAIXA no mês subsequente ao da prestação dos serviços, na data definida e informada pela CAIXA, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega do documento fiscal, cabendo à CONTRATADA emitir a correspondente documento fiscal em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

Parágrafo Segundo – A não apresentação do documento fiscal citado no parágrafo anterior, na data definida e informada pela CAIXA, assegura à CAIXA o direito de suspender o pagamento dos serviços, sem que isso implique a atualização ou correção do valor do documento fiscal, ficando ainda a CONTRATADA sujeita ao pagamento de multas por eventuais atrasos nos repasses de tributos pela CAIXA.

Parágrafo Terceiro - O documento fiscal deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à CONTRATADA a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo e apresentar juntamente:

- I A identificação completa da CAIXA, para o CNPJ informado pelo gestor operacional do contrato no momento de solicitação do faturamento, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;
- II Descrição de todos os serviços/itens que compõem o respectivo documento fiscal de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço;
- III Cópias das folhas de pagamento e de comprovante de pagamento de salários, benefícios previstos em Acordo Coletivo de Trabalho ou Convenção Coletiva de Trabalho e demais obrigações trabalhistas e sociais, tais como contracheques com recibo do empregado, comprovante de depósito, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato;
- IV Cópia das Guias de Recolhimento do FGTS e informações à Previdência Social - GRF, gerada e impressa pelo Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social - SEFIP, com autenticação ou acompanhadas do comprovante do recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for feito pela internet;
- V Relação dos Trabalhadores - RET do arquivo SEFIP, relativa aos prestadores alocados para a prestação dos serviços objeto deste contrato, constando no campo tomador/obra a CAIXA.

Parágrafo Quarto – O documento fiscal não aprovado pela CAIXA será devolvido à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução do documento fiscal não aprovado pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

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

previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

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

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

Parágrafo Oitavo - A CONTRATADA, além de manter as condições de habilitação durante toda a vigência do contrato, deverá se manter regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da sua regularidade fiscal, no âmbito Federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Nono – A critério e conveniência da CAIXA, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade da CONTRATADA.

Parágrafo Décimo – Constatada a situação de irregularidade, a CAIXA efetivará o pagamento devido pelos serviços prestados, contudo, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Décimo Primeiro – Na hipótese de não ser apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, em relação aos empregados, e em não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA, no prazo de 15 (quinze) dias, a CAIXA poderá efetuar o pagamento dessas obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços contratados.

I O pagamento das contribuições sociais/previdenciárias/trabalhistas, pela CAIXA, caso ocorra, não configura vínculo empregatício ou implica assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a CAIXA e os empregados da CONTRATADA.

Parágrafo Décimo Segundo – O sindicato representante da categoria dos empregados da CONTRATADA deve ser notificado pela CAIXA para acompanhar o pagamento das

contribuições sociais/previdenciárias/trabalhistas.

Parágrafo Décimo Terceiro – Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

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

$$VAT = VIN \times (1+IGPM1) \times (1+IGPM2) \times \dots (1+IGPMn), \text{ onde:}$$

VAT: Valor atualizado

VIN: Valor inicial

IGPM-n: Evolução mensal do índice IGP-M/FGV, desde o mês inicial até o mês final da apuração

CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente contrato terá a duração de 24 (vinte e quatro) meses, a contar de dd/mm/aaaa, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos nos limites definidos na Lei nº. 13.303/2016.



[Caso se trate de contrato decorrente de contratação direta de remanescente, a CECOT deve acrescentar a redação a seguir: (Este contrato trata-se de remanescente, cujo instrumento original, (Indicar os dados do Contrato originário do qual decorreu este Contrato remanescente: Contrato nº ____/202X, Processo Administrativo nº _____, foi firmado em dd/mm/aaaa, com a empresa _____)].

Parágrafo Primeiro – O interesse da CONTRATADA na prorrogação contratual deve ser manifestado, por escrito, com, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias de antecedência do vencimento do contrato, podendo a falta de manifestação ser interpretada como desinteresse na prorrogação da relação contratual, ressalvada a possibilidade de discussão acerca de eventuais danos à CAIXA oriundos da não prorrogação.

Parágrafo Segundo – A prorrogação dar-se-á por apostilamento, quando houver manifestação formal e expressa da CONTRATADA e não houver alteração das demais disposições contratuais, dispensando-se a assinatura da CONTRATADA. Caso a prorrogação esteja acompanhada de alterações contratuais que impliquem modificação das obrigações pactuadas, tais ajustes serão formalizados por meio de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO

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

Parágrafo Primeiro – A CAIXA, sempre que entender pertinente, realizará consulta ao Registro do CEIS/CNEP/CEPIM (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e Cadastro Nacional das Empresas Punidas/ Cadastro de Entidades Privadas sem fins Lucrativos Impedidas), para verificar se existe ocorrência de sanções que restrinjam o direito de a empresa participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública ou a existência de penalidades aplicadas pela Administração Pública com base na Lei 12.846/2013.

Parágrafo Segundo – A CAIXA poderá promover as diligências que entender necessárias para verificar a aderência da CONTRATADA à legislação anticorrupção.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO RESSARCIMENTO

A CONTRATADA autoriza a CAIXA a descontar o valor correspondente aos danos ou prejuízos apurados diretamente dos documentos fiscais pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato ou da garantia contratual, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA concorda, em casos de prejuízos sofridos pela CAIXA em condenações trabalhistas originadas por seus funcionários, que tais valores sejam glosados das faturas em quaisquer contratos mantidos com a CAIXA, independente de processo administrativo.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA concorda com o desconto de valores apurados a crédito da CAIXA em razão de ato lesivo que tenha praticado, tais como o valor de dano apurado no âmbito da Lei Anticorrupção e multa que lhe tenha sido aplicada com base na Lei 12.846/2013, e que tais valores sejam glosados das faturas em quaisquer contratos mantidos com a CAIXA, independente de processo administrativo.

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

$$VAT = VIN \times (1+IGPM1) \times (1+IGPM2) \times \dots (1+IGPMn), \text{ onde:}$$

VAT: Valor atualizado

VIN: Valor inicial

IGPM-n: Evolução mensal do índice IGP-M/FGV, desde o mês inicial até o mês final da apuração

Parágrafo Quarto – Caso o acumulado dos índices de correção monetária seja negativo (deflação) para o período referenciado, esse não deverá ser considerado no cálculo de atualização, prevalecendo o valor nominal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

- I Todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;
- II As contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.
- III Pagamento de benefícios pactuados por meio de Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho aos empregados vinculados a este contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R\$ [Clique ou toque aqui para inserir o texto](#). (valor numérico e por extenso), que corresponde a 5% (cinco por cento) do valor global contratado, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

- I Caução em dinheiro;
- II Seguro-garantia;
- III Fiança bancária

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

- I Correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

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

Parágrafo Terceiro – A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 90 (noventa) dias, devendo ser

tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 90 (noventa) dias, após a última data de vencimento do contrato;

- I O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da CONTRATADA, inclusive quanto aos encargos trabalhistas e previdenciários e ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela CONTRATADA às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais.
 - a) No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.
- II A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;
- III A notificação de Expectativa de Sinistro pela CAIXA se dará tão logo seja realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador e o processo de Comunicação (Reclamação) ocorrerá mediante comunicação pela CAIXA à seguradora, da finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, logo após o conhecimento de sua caracterização;
- IV A apólice não deverá estabelecer/impor prazo máximo para a comunicação dos procedimentos acima citados pela CAIXA, bem como para caracterização do sinistro;
- V No caso de alterações efetuadas no objeto principal bem como para renovações, as apólices não deverão estabelecer/impor prazo máximo para a CAIXA comunicar o ato;
- VI A apólice deverá manter o endereço eletrônico (e-mail) oficial para os casos de comunicação da CAIXA nos procedimentos acima sinalizados;
- VII Os valores de LMG - Limite Máximo da Garantia e LMI - Limite Máximo de Indenização (caso o LMI seja descrito na apólice) deverão ser coincidentes e de acordo com o percentual correspondente ao valor global contratado, indicado no caput desta cláusula, para as coberturas elencadas no contrato.
- VIII A apólice deverá continuar em vigor mesmo quando o tomador não houver pago o prêmio nas datas convencionadas.

Parágrafo Quarto – Para a Reclamação do Sinistro no processo administrativo, a apólice poderá elencar a apresentação dos seguintes documentos:

- I Cópia do contrato principal ou do documento em que constam as obrigações assumidas pelo tomador, seus anexos e aditivos se houver, devidamente assinados pelo segurado e pelo tomador;
- II Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;
- III Cópias de atas, notificações, contranotificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o segurado e o tomador, relacionados à inadimplência do tomador;
- IV Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos;
- V Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos.

Parágrafo Quinto – Para a Reclamação do Sinistro nas coberturas previdenciárias e trabalhistas, poderão ser exigidos os documentos a seguir relacionados:

- I Certidão(ões) de trânsito em julgado das sentenças proferidas e com os valores homologados;
- II Acordo devidamente homologado pelo Poder Judiciário, quando for o caso;
- III Comprovante(s) de pagamento dos valores constantes na condenação do segurado;
- IV Documentos comprobatórios de que o autor/reclamante trabalhou para o réu/tomador no contrato principal dentro do período de vigência da apólice.

Parágrafo Sexto – A apólice não poderá apresentar como condição para pagamento da indenização a exigência de que a CAIXA interponha recurso ordinário em ações trabalhistas quando o valor da condenação for inferior ao valor do depósito recursal.

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

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

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

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

- II Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 90 dias;
- III Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
- IV Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;
- V Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual;
- VI Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;
- VII Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;
- VIII O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “III”, “IV”, “VI” e “VII” acima.

Parágrafo Décimo – A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 90 (noventa) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

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

Parágrafo Décimo Segundo – A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado. Quando não houver apresentação da garantia pelo Fornecedor no prazo estabelecido, a Caixa poderá reter o valor correspondente, quando do pagamento da fatura.

Parágrafo Décimo Terceiro – A CONTRATADA deve providenciar a renovação ou prorrogação da fiança bancária sempre que a vigência do contrato for estendida ou prorrogada, mantendo-se o atendimento ao prazo de validade exigido no item II do parágrafo nono acima.

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

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

Parágrafo Décimo Quinto - Em caso de decretação de liquidação extrajudicial ou qualquer hipótese de cessação das operações da Seguradora, a CONTRATADA deve proceder imediatamente a substituição da respectiva garantia contratual por outra que seja eficaz.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- I Multa;
- II Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

Parágrafo Primeiro – As sanções previstas nos incisos I e II, do *caput*, poderão ser aplicadas concomitantemente.

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

- I Pelo atraso no pagamento de salários e demais verbas trabalhistas e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato: multa de 1% ao dia, incidente sobre o valor da fatura do mês referente à ocorrência, limitada a 10% do valor mensal;
- II Pelo descumprimento da legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático: multa de 1% do faturamento mensal.
- III Pela violação do Código de Conduta do Fornecedor: multa de 1% do faturamento mensal.
- IV Pelo atraso no envio da evidência comprobatória sobre a realização da capacitação de seus empregados sobre boas práticas de governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, sustentabilidade e prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho: multa de 0,1% (um décimo por cento), por dia de atraso, limitado a 5% do faturamento

mensal.

- V Pela não realização de atividades periódicas relacionadas à segurança no trabalho com a adoção de normas técnicas de saúde e segurança, a partir do 3º mês de vigência do contrato: multa de 1% do do faturamento mensal.
- VI Pela não realização de ações de sensibilização sobre a temática combate à discriminação no trabalho e à não utilização de práticas de assédio moral ou sexual, a partir do 3º mês de vigência do contrato: multa de 1% do do faturamento mensal.
- VII Aplicam-se ainda, as penalidades dispostas abaixo:

Nº	Ocorrência	Penalidade
1	Atraso no início da prestação de serviços, por culpa exclusiva da CONTRATADA, decorrente de descumprimento de prazos do cronograma de implantação dos serviços, da preparação de qualquer item do ambiente físico e tecnológico, e de pessoal, ou de ações necessárias à execução dos serviços.	Multa diária de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor global do contrato. A CAIXA poderá, a seu critério, rescindir o contrato, garantido à CONTRATADA o direito à prévia defesa.
2	Não atendimento da volumetria mínima estimada pela CAIXA, por culpa exclusiva da CONTRATADA, decorrente de atraso de cronogramas, da preparação dos ambientes, da disponibilização de recursos e de pessoal, bem como de outras ações necessárias à execução dos serviços.	Multa diária de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência.
3	Havendo quebra de sigilo das informações de clientes da CAIXA.	Multa de 5% (cinco por cento) por ocorrência, sobre o valor da fatura referente ao mês da infração, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
4	Havendo atos fraudulentos, violação de sistemas, má-fé nos registros de trabalho, ou qualquer ato que implique em risco de imagem e/ou prejuízo à CAIXA ou aos seus clientes.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da fatura referente ao mês da infração, sem prejuízo de outras penalidades previstas no contrato.
5	Uso indevido dos recursos e ferramentas, tais como: máquinas, correio eletrônico, telefone, informações, para fins particulares, ou em desacordo às rotinas	Multa de 0,5% (cinco décimos de ponto percentual) sobre o valor da fatura referente ao mês da infração.

	dos serviços.	
6	Fraudes de qualquer natureza (gestão contratual, documental, violação de sistemas, manipulação de informações, dentre outros).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da fatura referente ao mês da infração, sem prejuízo de outras penalidades previstas no contrato.
7	Descumprimentos de itens relacionados à organização e à descrição das atividades, tais como: atribuição dos cargos, escolaridade, proporcionalidade de cargos e de salários, entre outros.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) por ocorrência, sobre o valor da fatura referente ao mês da infração, aplicável mensalmente até a regularização, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
8	Não cumprimento de ações homologadas pela CAIXA para melhoria de resultados de indicadores de produção, de qualidade e/ou de conformidade contratual.	Multa de 0,5% (cinco décimos de ponto percentual) sobre o valor da fatura referente ao mês da 1ª notificação, aplicável mensalmente até a regularização, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
9	Não atender às solicitações da CAIXA ou deixar de participar de reuniões, pontos de controle, atividades de orientação, capacitação, nivelamento ou quaisquer	Multa de 0,1% (um décimo por cento) por ocorrência, sobre o valor da fatura referente ao mês da infração, sem

a) A CAIXA avaliará o descumprimento e aplicará o grau da infração — leve, moderada ou grave — conforme a natureza e impacto da ocorrência. Para fins de gradação, considera-se:

- Leve: infrações pontuais que não comprometem a continuidade dos serviços, não geram prejuízo direto à CAIXA ou aos clientes, não envolvem descumprimento de obrigações trabalhistas, e são passíveis de correção imediata.
- Moderada: infrações que causam impacto operacional relevante, como atrasos na entrega de documentos, planos ou relatórios, não atendimento às convocações da CAIXA, descumprimento de rotinas administrativas que não envolvam descumprimento de obrigação trabalhistas ou riscos à segurança da informação.
- Grave: infrações que resultam em prejuízo financeiro, risco à segurança da informação, quebra de sigilo, fraude, paralisação dos serviços, danos à imagem da CAIXA, ou descumprimento de obrigações trabalhistas, como atraso no pagamento de salários, verbas rescisórias, FGTS, ou não cumprimento de normas de saúde e segurança do trabalho.

- b) As penalidades previstas neste quadro poderão ser aplicadas de forma cumulativa, observando-se os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, contraditório e ampla defesa. A reincidência será considerada circunstância agravante para fins de majoração da penalidade.
- c) Nos casos de descumprimento contratual ou erro na prestação dos serviços que resulte em prejuízo à CAIXA, a terceiros ou aos seus clientes, será instaurado processo administrativo para apuração dos danos. Confirmada a responsabilidade da CONTRATADA, poderá ser aplicada penalidade de dedução no faturamento, mediante notificação prévia e assegurado o direito ao contraditório.
- d) Além das penalidades previstas, a CONTRATADA deverá ressarcir à CAIXA todas as despesas e custos financeiros decorrentes do inadimplemento de suas obrigações, conforme apurado em processo administrativo.
- e) O somatório das multas aplicadas está limitado a 20% (vinte por cento) do valor do documento fiscal referente ao mês-calendário de apuração do faturamento.

Parágrafo Terceiro– A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor da multa diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato e/ou de quaisquer outros contratos que porventura mantenha com a CAIXA, da garantia contratual e, se não for suficiente, será cobrado judicialmente, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Quarto – A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:

- I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados;
- IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- V Deixar de entregar a documentação exigida;
- VI Apresentar documentação falsa exigida para o contrato;
- VII Ensejar o retardamento da execução do objeto contratado;

- VIII Não manter a proposta;
- IX Falhar ou fraudar a execução do contrato;
- X Comportar-se de modo inidôneo, incluindo a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e desatender e/ou violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA;
- XI Descumprir a legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático;

Parágrafo Quinto– As penalidades indicadas nesta cláusula, com exceção da multa de mora, aplicadas pela autoridade competente da CAIXA, após regular processo administrativo e garantida a defesa prévia, serão lançadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

Parágrafo Sexto – As penalidades serão devidamente publicadas no DOU e lançadas no sistema CGU-PJ, mantendo, desta forma, atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

Parágrafo Sétimo – A penalidade de suspensão aplicada à CONTRATADA alcança a figura dos sócios, administradores e dirigentes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS ILÍCITOS PENAIIS

As infrações penais tipificadas nos artigos 337-E a 337-P do Decreto-Lei nº 2.848/40 ([Código Penal](#)) serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.



CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A rescisão do contrato se dá:

- I De forma unilateral, assegurada a prévia defesa;
- II Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a CAIXA e para o contratado.
- III Por determinação judicial;
- IV De forma antecipada pela CAIXA, mediante comunicação escrita à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.



Parágrafo Primeiro – Constituem motivo para a rescisão unilateral do contrato:

- I O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- III O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- IV A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
- V Inobservância da vedação ao nepotismo;
- VI Prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação da CAIXA, direta ou indiretamente;
- VII. Razões de interesse público, de alta relevância, amplo conhecimento e devidamente justificadas.
- VIII Descumprimento das obrigações previstas na Política de prevenção e combate ao assédio moral, sexual e à discriminação da CAIXA.
- IX Descumprimento reiterado de obrigações operacionais, técnicas ou administrativas, inclusive após notificações formais, quando evidenciada a incapacidade da CONTRATADA de manter a qualidade, continuidade e regularidade dos serviços de teleatendimento;
- X Violação de deveres de confidencialidade, sigilo, proteção de dados pessoais ou segurança da informação, especialmente aqueles relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;

Parágrafo Segundo – A rescisão decorrente dos motivos elencados nos incisos acima será efetivada após o regular processo administrativo, quando for o caso.

Parágrafo Terceiro – Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação escrita sobre o seu julgamento ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial.

Parágrafo Quarto – Caso a descontinuidade do contrato traga prejuízos à CAIXA, a decisão poderá prever que os efeitos da rescisão ocorrerão em data futura.

Parágrafo Quinto - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente ao serviço contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no pré-comprometimento registrado no SAP sob o nº 8000056004 e item de acompanhamento orçamentário nº 5303-17 – “Operações de Telemarketing”.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA MATRIZ DE RISCO

A Matriz de risco definida no Anexo deste contrato tem o objetivo de estabelecer os riscos assumidos pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA na execução do contrato.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA é integral e exclusivamente responsável por todos os riscos relacionados ao objeto do presente contrato, conforme estabelecido na Matriz de Risco, exceto quando estiver definido expressamente a responsabilidade da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo - Os casos omissos serão objeto de análise pautada em elementos técnicos, por intermédio de processo administrativo, conforme caso concreto.

Parágrafo Terceiro – A Matriz de Riscos estabelece a probabilidade de ocorrência de determinado evento, aleatório, futuro, que independa da vontade humana, e o impacto resultante caso ele ocorra, incluindo prejuízo econômico.

Parágrafo Quarto – Considera-se mantido o equilíbrio-financeiro do contrato quando atendidas as suas condições e mantidas as disposições da Matriz de Risco, somente sendo possível a CONTRATADA solicitar a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro quando sua responsabilidade for excluída na Matriz de Risco.

CLÁUSULA DÉCIMA NOVA - DA SUBCONTRATAÇÃO

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA – AUTORIZAÇÃO PARA ACESSO A INFORMAÇÕES

A CONTRATADA autoriza a Secretaria da Receita Federal do Brasil, o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e o Agente Operador do FGTS a fornecer à CAIXA todas as informações, comprovantes certidões e declarações referentes aos recolhimentos de FGTS, contribuições sociais e previdenciárias, tributos e outros encargos devidos relativos aos seus empregados, efetuados em decorrência do presente contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

Este contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nos seguintes casos:

- I Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- II Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de

acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei nº. 13.303/2016;

- III Quando conveniente a substituição da garantia de execução;
- IV Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- V Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, subordinadas às seguintes disposições:

- I É facultado a alocação de pessoa com deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.
- II A CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;
- III Em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;
- IV É vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato, para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da área da CAIXA responsável pela operação pretendida;
- V Nos casos de utilização deste contrato como garantia para concessão de crédito ou formalização de negócio para a CONTRATADA junto à CAIXA, a autorização caberá à área negocial responsável pelas tratativas;
- VI Na cessão de créditos para outras instituições financeiras, que não a CAIXA, a autorização caberá à área gestora do contrato;
- VII O pagamento de salários, benefícios e demais verbas trabalhistas, previdenciárias e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato, bem como multas e ressarcimentos por prejuízos sofridos pela CAIXA terão preferência sobre a cessão dos créditos;

- VIII A CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.
- IX No caso de MPE optante pelo Simples Nacional, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional, apresentada no ato da assinatura do contrato e que o integra, permite à CONTRATADA a obtenção do benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, na forma da IN RFB 1.244/2012.
- X A CONTRATADA deverá aplicar treinamento anual para seus empregados sobre boas práticas de governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, sustentabilidade e prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho e tratamento dos públicos vulneráveis, podendo para isso utilizar material de referência fornecido pela CAIXA.
- XI Os treinamentos relacionados acima deverão ser realizados no prazo de até 75 (setenta e cinco) dias, a partir da assinatura do contrato.
- XII A CAIXA não se vincula às disposições estabelecidas em acordos, dissídios ou convenções coletivas de trabalho que tratem de:
- a) pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou nos resultados da CONTRATADA;
 - b) matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários; e
 - c) preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.
- XIII É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica dos documentos apresentados, bem como para assinatura do presente contrato, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP Brasil - ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.
- XIV A CONTRATADA atesta, no contexto da Lei nº 13.726/2018, que todos os documentos apresentados à CAIXA para a contratação, em todas as etapas do processo, são fidedignos aos correspondentes documentos originais, e tem ciência de que está sujeita às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis na hipótese de infringir esta condicionante.



LICITAÇÃO CAIXA Nº. 121/5688-2026 – CECOT - #PUBLICO
licitacoes.br@caixa.gov.br

Proc. 5688.01.0266.0/2026

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Estado de _____, na cidade de _____ [indicar Estado/cidade em que a licitação foi realizada ou da CECOT que formalizou a contratação direta].

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente contrato.

Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.

Local/data

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Nome: _____

CPF(MF): _____

DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA

Nome: _____

CPF(MF): _____

ANEXO XX DO CONTRATO**TERMO DE CIÊNCIA**

A CONTRATADA DECLARA, sob as penalidades da Lei e TEM CIÊNCIA de que:

DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO E IMPEDIMENTOS

1. Não está com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que não tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
2. Não é constituída por administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social que seja dirigente ou empregado da CAIXA;
3. Não é constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
4. Não tem administrador que seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
5. Não é constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
6. Não tenha administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
7. Não há nos seus quadros de diretoria pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;
8. Não é empregado ou dirigente CAIXA na condição de licitante;
9. Não possui relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
 - d) Dirigente da CAIXA;
 - e) Empregado da CAIXA cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação, contratação ou pela gestão operacional do contrato e pela autoridade da CAIXA hierarquicamente superior as áreas mencionadas;
 - f) Autoridade do ente público a que a CAIXA esteja vinculada.
10. Não é proprietário, mesmo na condição de sócio, de empresa que tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CAIXA há menos de 6 (seis) meses.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA CAIXA

1. Está ciente das diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática disponível na página de Sustentabilidade CAIXA ([PRISAC](#)) e que se compromete a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes.

POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL E À DISCRIMINAÇÃO DA CAIXA

1. Está ciente das diretrizes da Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação disponíveis na página de Sustentabilidade CAIXA [Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação](#) e que se compromete a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes, além de divulgar o Canal de Denúncias da CAIXA a todos os empregados e prestadores de serviço. Nesse sentido, a CONTRATADA compromete-se a:
 - I. Adotar medidas eficazes de prevenção e enfrentamento ao assédio moral, assédio sexual e a qualquer forma de discriminação, inclusive, mas não se limitando, por motivo de raça, cor, etnia, religião, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, deficiência, idade ou condição social, no ambiente de trabalho;
 - II. Manter conduta compatível com os princípios da dignidade da pessoa humana, da igualdade e do respeito mútuo, responsabilizando-se por atos praticados por seus prepostos, inclusive terceirizados, no âmbito da execução contratual;
 - III. Divulgar, de forma clara e acessível aos seus empregados e prepostos envolvidos na execução do contrato, o Canal de Denúncias da CAIXA, disponível em <https://www.caixa.gov.br/denuncia>, como meio oficial para o reporte de condutas ilícitas, assédio, discriminação e outras violações éticas relacionadas à execução contratual;
 - IV. Manter registros e estatísticas de todas as medidas adotadas para cumprimento das obrigações acima, disponibilizando-os à CONTRATANTE sempre que solicitado.

CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA

Disponível pelo endereço eletrônico: <https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMvMzRjZjFINzcnNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNIYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYtXy1Dw7NkaWdvX2RlX0NvbmlR1dGFfRm9ybmlVjZWRvcl9DQUIYQS5wZGY=>.

1. Tomou conhecimento de todos os seus termos e se compromete a cumpri-los integralmente;
2. Compartilhar as condutas contidas no Código com seus empregados, sua



LICITAÇÃO CAIXA Nº. 121/5688-2026 – CECOT - #PUBLICO
licitacoes.br@caixa.gov.br

Proc. 5688.01.0266.0/2026

respectiva cadeia produtiva e seus subcontratados, quando for o caso;

3. Não tem conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou à legislação anticorrupção;
4. Compromete-se a informar à CAIXA caso tome conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou da legislação anticorrupção;
5. Tem conhecimento de que a manutenção da relação contratual com a CAIXA implica na concordância em seguir este Código e suas eventuais alterações, aditamentos ou revisões futuras.

[assinatura]

DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA

Nome: _____

CPF(MF): _____

ANEXO XX DO CONTRATO**DECLARAÇÃO DE EMPRESAS OPTANTES DO SIMPLES NACIONAL**
ANEXO IV DA IN RBF 1.244/2012

Ilmo. Sr.
Gerente da Caixa Econômica Federal

(nome da pessoa jurídica), com sede na (sede e endereço completo), inscrita no CNPJ sob o nº _____, DECLARA à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, para fins de não incidência na fonte do IRPJ, da CSLL, da COFINS, e da Contribuição para o PIS/PASEP, a que se refere o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Para esse efeito, a declarante informa que:

I - Preenche os seguintes requisitos:

- a) conserva em boa ordem, pelo prazo de 5 (cinco) anos, contado da data da emissão, os documentos que comprovam a origem de suas receitas e a efetivação de suas despesas, bem como a realização de quaisquer outros atos ou operações que venham a modificar sua situação patrimonial; e
- b) cumpre as obrigações acessórias a que está sujeita, em conformidade com a legislação pertinente;

II - o signatário é representante legal desta empresa, assumindo o compromisso de informar à Secretaria da Receita Federal do Brasil e à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, imediatamente, eventual desenquadramento da presente situação e está ciente de que a falsidade na prestação dessas informações, sem prejuízo do disposto no art. 32 da Lei nº 9.430, de 1996, o sujeitará, com as demais pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal e tributária, relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal) e ao crime contra a ordem tributária (art. 1º da Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).

_____, de _____ de _____
Local/Data

Assinatura do Responsável

ANEXO XX DO CONTRATO**MODELO DO TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA DA
INFORMAÇÃO– Exclusivo para empregado/colaborador da Contratada
(MO19607 - identificação do documento interno CAIXA)**

**[DEVE SER INCLUÍDO QUANDO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO IMPLICAR MANUSEIO DE
INFORMAÇÕES DA CAIXA]**

Nome do Usuário	CPF
Empresa/Razão Social	Função
Lotação	Telefone

Declaro ter permissão de acesso às informações da CAIXA, ou sob sua responsabilidade, recebidas do gestor responsável, necessárias ao desempenho das atividades executadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado, e comprometo-me a cumprir o disposto nos itens a seguir:

1. Conhecer e cumprir, rigorosamente, a Política de Segurança e Informação – PO007 e demais normas e procedimentos da CAIXA relativos à segurança da informação;
2. Estar ciente de que os acessos aos quais se referem o presente Termo foram concedidos para uso exclusivo nas atividades a que se destinam e de que a CAIXA disponibiliza o acesso à Internet, inclusive Redes Sociais, como ferramenta de trabalho;
3. Observar a classificação das informações às quais tiver acesso, de acordo com os critérios estabelecidos pela CAIXA em função das atividades por mim executadas.
4. Não utilizar meus acessos para visualizar informações ou dados desnecessários ao exercício de minhas atividades;
5. Não utilizar meus acessos para copiar ou remover recursos computacionais, informação de propriedade da CAIXA ou por ela administrada, sem autorização para esse fim;
6. Não utilizar meus acessos para interferir em serviços, provocando, por exemplo, congestionamento, alteração, lentidão ou interrupção do tráfego da rede CAIXA;
7. Não utilizar os recursos e acessos disponibilizados pela CAIXA para tratar de assuntos pessoais, criticar a CAIXA e/ou seus empregados, ou em atividades ilegais como difamação, discriminação, obscenidade, pornografia, ameaça, roubo, tentativa de acesso desautorizado a dados ou tentativa de burlar medidas de segurança em sistemas, interceptação de mensagens eletrônicas e violação de direitos autorais;
8. Respeitar os direitos de propriedade, instalando e/ou utilizando somente recursos tecnológicos autorizados e com as respectivas licenças de uso válidas;
9. Não citar ou discutir assuntos internos da CAIXA em ambientes públicos, físicos ou virtuais, e não publicar/compartilhar nas redes sociais qualquer assunto ofensivo à imagem da CAIXA e de seus empregados, rotinas de trabalho e funcionamento das unidades, além de fotos e imagens do interior das unidades da CAIXA que fragilizem a segurança e exponham informações;
10. Não revelar, dentro ou fora da CAIXA, fato ou informação interna ou confidencial de que tenha ciência em razão das atividades desempenhadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado;
11. Comunicar ao preposto da empresa contratada qualquer suspeita ou evidência de transgressão às normas em vigor, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade, evitando que a imagem da CAIXA seja colocada em risco junto ao seu público interno e externo.



Proc. 5688.01.0266.0/2026

LICITAÇÃO CAIXA Nº. 121/5688-2026 – CECOT - #PUBLICO
licitacoes.br@caixa.gov.br

Estou ciente de que:

- a CAIXA se reserva o direito de monitorar a utilização dos ativos de informação disponibilizados aos usuários, para assegurar o fiel cumprimento das orientações contidas na PO007;
- as responsabilidades quanto à segurança da informação se estendem além do horário de trabalho e continuam mesmo depois de encerrado o contrato de trabalho, para as informações obtidas em virtude das atividades executadas para a empresa contratada pela CAIXA.
- o descumprimento de qualquer item deste Termo pode acarretar a aplicação das sanções citadas nos contratos de prestação de serviço, aplicável à empresa contratada, e, ainda, nos demais processos legais e responsabilidades civil e penal cabíveis, também aplicáveis ao prestador de serviço/preposto.

A PO007 está disponível no site da CAIXA, no endereço [Política de Segurança e Informação](#).

_____, ____ de _____ de _____
Local/Data

Assinatura do usuário

Nome, CPF e Assinatura do
Representante/Preposto da Empresa
Contratada



LICITAÇÃO CAIXA Nº. 121/5688-2026 – CECOT - #PUBLICO
licitacoes.br@caixa.gov.br

Proc. 5688.01.0266.0/2026

[ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA PELA EMPRESA CONTRATADA, AO GESTOR OPERACIONAL DO CONTRATO, APÓS A REALIZAÇÃO DOS TREINAMENTOS]

ANEXO XX DO CONTRATO

MODELO DE DECLARAÇÃO DE TREINAMENTO DOS EMPREGADOS

Eu, Clique ou toque aqui para inserir o texto. , CPF Clique ou toque aqui para inserir o texto., representante da empresa Clique ou toque aqui para inserir o texto. , CNPJ Clique ou toque aqui para inserir o texto., no cargo de Clique ou toque aqui para inserir o texto., declaro que todos os empregados vinculados a esta organização que prestam serviços à CAIXA, receberam treinamento referente aos conteúdos de Ética, Integridade, Segurança da Informação, Gestão de Riscos e Governança Corporativa e Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e Prevenção ao Assédio Moral e Sexual, com base no conteúdo de referência fornecido pela CAIXA por meio de seu sítio, no endereço [Portal Sustentabilidade CAIXA](#), www.licitacoes.caixa.gov.br, ícone “Informações aos Fornecedores CAIXA” e [Política de Combate ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação da CAIXA](#) .

É nosso compromisso treinar todos os empregados desta organização que vierem a ser contratados durante a vigência do contrato com a CAIXA, antes de prestarem serviços a ela.

_____, ____ de _____ de _____
Local/Data

Nome

ANEXO XX DO CONTRATO**TERMO DE AJUSTE DE CONDUTA**

[será utilizado nos casos em que a empresa vencedora da licitação é a mesma que já vinha prestando serviços anteriores ao novo contrato, tendo mantido seu efetivo de prestadores de serviços ou parte deles]

Pelo presente instrumento, a Caixa Econômica Federal — CAIXA, por intermédio de sua _____ *(indicar nome da Unidade)*, CNPJ(MF) nº _____ *(indicar o CNPJ)*, situada na _____ *(indicar endereço)*, em _____ *(indicar nome da cidade)*, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) _____ *(informar nome e CPF do responsável)* e por outro lado a Empresa _____ *(indicar nome da empresa)*, inscrita no CNPJ sob o nº _____ *(indicar o CNPJ)* com sede na _____ *(indicar endereço)*, em _____ *(indicar nome da cidade)*, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) _____ *(informar nome e CPF do responsável)*, firmam o seguinte termo de ajuste:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA LIBERAÇÃO

Para que ocorra a liberação das verbas contingenciadas referentes ao período de ____/____/____ a ____/____/____, em função do encerramento do contrato nº ____/____/____, que ocorreu em/ (ou) com previsão para ocorrer em *(escolher uma das opções)* ____/____/____, deverá a Empresa _____ *(indicar nome da empresa)*, comprovar o adimplemento de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias previstas no contingenciamento objeto do contrato, por meio de apresentação dos seguintes documentos:

I - relação dos empregados terceirizados que prestaram serviços nas dependências da CAIXA no último mês de contrato, identificando a Unidade/Agência em que atuaram, bem como a relação dos empregados terceirizados aproveitados no novo contrato de nº ____/____/____ *(indicar número do novo contrato)*, cuja vigência iniciou-se em/ (ou) com previsão para ocorrer em *(escolher uma das opções)* ____/____/____ *(indicar início da vigência do novo contrato)*;

II - guias de adimplemento de FGTS e INSS referente ao mês de _____ *(indicar último mês de contrato)*, com relação dos empregados terceirizados alocados no contrato nº ____/____/____ *(indicar número do contrato anterior)*;

III - relação de empregados terceirizados alocados no contrato anterior de nº ____/____/____ *(indicar número do contrato anterior)*, com identificação do local/agência em que atuaram e informação do último período aquisitivo de férias regulamentares, a fim de comprovar que não há pendências/irregularidades na concessão e pagamento de férias;

IV – no que se refere aos empregados terceirizados não aproveitados no novo contrato com a CAIXA, contrato nº ____/____/____ *(indicar número do novo contrato)*, deverá a Empresa apresentar a documentação comprobatória de quitação de todos os valores referentes à rescisão contratual.



LICITAÇÃO CAIXA Nº. 121/5688-2026 – CECOT - #PUBLICO
licitacoes.br@caixa.gov.br

Proc. 5688.01.0266.0/2026

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS GARANTIAS DADAS PELA CONTRATADA

Parágrafo Primeiro - Para os casos em que os empregados permanecerão como prestadores terceirizados para a CAIXA, considerando a impossibilidade de o empregador comprovar o adimplemento de algumas obrigações decorrentes da rescisão do contrato de trabalho e, estando a CAIXA atendendo à solicitação de liberação de valores, deverá a Empresa _____ (*indicar nome da Empresa*) doravante, isentar a contratante CAIXA ECONOMICA FEDERAL de toda e qualquer obrigação referente à ações trabalhistas relativas aos empregados terceirizados, relacionados conforme cláusula primeira deste termo e vinculados ao contrato anterior de nº ____ / ____ / ____ (*indicar número do contrato*).

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

Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.

Localidade, _____ de _____ de _____

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Nome: _____

CPF(MF): _____

DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA

Nome: _____

CPF(MF): _____

ANEXO XX DO CONTRATO

MATRIZ DE RISCO

ID	Processo/ Fase	Categoria	Causa	Evento de Risco	Consequência (Dano)	Alocação (parte mais apta a gerir)	Controles preventivos	Controles detectivos	Plano de contingência	Gatilhos/KRIs	Impacto (I)	Probabilidade (P)	Exposição (E=I×P)	Nível do risco	Resposta	Responsável pelas ações de contingência
1	Implantação	Operacional	Atraso na mobilização	Atraso na implantação (prazo contratual) por culpa da contratada	Postergar início; sobrecarga nos contratos vigentes	Contratada	Cronograma contratual; marcos e vistorias	Pontos de controle; relatórios semanais	Redistribuição temporária; prorrogação condicionada	Marcos atrasados; não conformidades	3	3	9	Médio	Mitigar	Gestor operacional
2	Execução	Qualidade/Satisfação	Treinamento insuficiente / alta rotatividade	Queda de qualidade e aumento de retrabalho/recontato	Aumento de reclamações; piora de experiência; prejuízo na reputação	Contratada	Requisitos de treinamento, monitoria, capacitações (inclusive vulneráveis)	Auditorias de qualidade; monitorias e indicadores	Plano de ação/homologação de melhorias	CSAT; recontato; NQ	3	3	9	Médio	Mitigar	Contratada + qualidade e fiscalização CAIXA
3	Execução	Trabalhista/Financeiro	Descumprimento de obrigações pela contratada	Passivos trabalhistas direcionados à CAIXA	Ações trabalhistas; prejuízos financeiros; elevação do custo operacional	Contratada	Cláusulas protetivas; contingenciamento; vedação de subcontratação	Fiscalização (folha, FGTS etc.)	Sanções; uso de garantia	Atrasos de salários/verbas; inconsistências de encargos	4	3	12	Alto	Mitigar/Transferir	Gestor operacional + Jurídico



LICITAÇÃO CAIXA Nº. 121/5688-2026 – CECOT - #PUBLICO
licitacoes.br@caixa.gov.br

Proc. 5688.01.0266.0/2026

4	Execução	Privacidade/LGPD	Ambientes não controlados	Vazamento de dados pessoais/sigilo	Sanções legais; dano reputacional	Contratada	Proibição de celular/anotações; CFTV; termos de confidencialidade; MO19607	Auditorias e documentos; registros de acesso	Notificação e mitigação; apuração e sanções	Eventos de acesso indevido; vistorias e alertas	4	3	12	Alto	Mitigar	Contratada + fiscalização CAIXA
5	Execução	Contratual	Descumprimento de cláusulas	Inexecução de cláusulas contratuais	Prejuízo financeiro e reputação	Contratada	Minuta com cláusulas protetivas; SLAs; penalidades	Fiscalização contratual	Sanções; rescisão/substituição; garantia	Quantidade de inconformidades; reincidência	3	3	9	Médio	Mitigar	Gestor operacional
6	Encerramento	Operacional/Transição	Desmobilização deficiente	Falhas na desmobilização e retenção/remoção de dados	Risco de continuidade e privacidade	Contratada	Plano de desmobilização; prazos e entregáveis	Checklists de encerramento	Multas; retenção de pagamentos; apuração	Atrasos; pendências de entrega	3	2	6	Médio	Mitigar	Gestor operacional

ANEXO V**DECLARAÇÃO MPE**

A empresa, inscrita no CNPJ/MF....., DECLARA, sob as penas da Lei, para fins de participação LICITAÇÃO CAIXA nº 121/5688-2026 que:

- se enquadra na condição de _____ **(a licitante deve informar se é microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual - MEI)**, nos termos do Art. 3º da LC 123, de 14 de dezembro de 2006 **[Quando for microempresa ou empresa de pequeno porte]** ou nos termos do §1º do art.18-A da LC 123, de 14 de dezembro de 2006 **[Quando for microempreendedor individual - MEI]**, e não está inserida em nenhuma das excludentes hipóteses do § 4º do mesmo Artigo, estando apta a usufruir do tratamento favorecido em licitações, previsto na referida Lei Complementar.

Localidade, _____ de _____ de _____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/CPF

ANEXO VI**TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL e CLIMÁTICA**

[NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ/MF nº, por meio do seu representante devidamente constituído, [NOME E CPF DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], doravante denominado [Licitante], para atendimento ao Edital de Licitação CAIXA n.º 121/5688-2026.

- Consciente de que a sociedade civil brasileira espera dos agentes econômicos a declaração de adesão a princípios, atitudes e procedimentos que possam mudar a vida política do País, assim como anseia pela efetiva prática de tais princípios;
- Desejosa de oferecer à nação uma resposta à altura das suas expectativas;
- Determinada a propagar boas práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos;
- Ciente de que a erradicação das práticas ilegais, imorais e antiéticas depende de um esforço dos agentes econômicos socialmente responsáveis para envolver em tais iniciativas um número cada vez maior de empresas e organizações civis;

Sob as penas da lei, em especial o art. 299 e arts. 337-E a 337-P do Código Penal Brasileiro, se compromete a:

1. Adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a CAIXA;
2. Proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário CAIXA, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;
3. Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários CAIXA;
4. Evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;
5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida licitação;

6. Apoiar e colaborar com a CAIXA em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;

E, ainda, declara que:

7. A proposta apresentada nesta licitação foi elaborada de maneira independente e que o seu conteúdo, bem como a intenção de apresentá-la não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante em potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;

8. Esta empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores sócios-ambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;

9. Está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

_____, ____ de _____ de _____

[REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE,
COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA]

ANEXO VII**PREÇOS MÁXIMOS QUE A CAIXA SE PROPÕE A PAGAR**

Tipo de Atendimento	Unidade de Medida	Valor Unitário	Quantidade/Volume Mensal Estimado	Valor Mensal
SÍNCRONO	VM – (Valor de Minuto) = Custo mensal do serviço / Total de minutos de atendimentos estimados	R\$ 1,2807381474	2.457.337	R\$ 3.147.205,24
ASSÍNCRONO	VA – (Valor de Aacionamento) = Custo mensal do serviço / Total de acionamentos estimados	R\$ 10,5628306212	55.826	R\$ 589.680,58
PREÇO MENSAL				R\$ 3.736.885,82
PREÇO GLOBAL – (24 MESES):				R\$ 89.685.259,66

ANEXO VIII

MATRIZ DE RISCO

ID	Processo/Fase	Categoria	Causa	Evento de Risco	Consequência (Dano)	Alocação (parte mais apta a gerir)	Controles preventivos	Controles detectivos	Plano de contingência	Gatilhos/ KRIs	Impacto (I)	Probabilidade (P)	Exposição (E=I x P)	Nível do risco	Resposta	Responsável pelas ações de contingência
1	Implantação	Operacional	Atraso na mobilização	Atraso na implantação (prazo contratual) por culpa da contratada	Postergar início; sobre carga nos contratos vigentes	Contratada	Cronograma contratual; marcos e vistorias	Pontos de controle; relatórios semanais	Redistribuição temporária; prorrogação condicionada	Marcos atrasados; não conformidades	3	3	9	Médio	Mitigar	Gestor operacional
2	Execução	Qualidade/Satisfação	Treinamento insuficiente / alta rotatividade	Queda de qualidade e aumento de retrabalho/recontato	Aumento de reclamações; piora de experiência; prejuízo na reputação	Contratada	Requisitos de treinamento, monitoria, capacitações (inclusive vulneráveis)	Auditorias de qualidade; monitorias e indicadores	Plano de ação/homologação de melhorias	CSAT; recontato; NQ	3	3	9	Médio	Mitigar	Contratada + qualidade e fiscalização CAIXA
3	Execução	Trabalhista/Financeiro	Descumprimento de obrigações pela contratada	Passivos trabalhistas direcionados à CAIXA	Ações trabalhistas; prejuízo financeiro	Contratada	Cláusulas protetivas; contingenciamento; vedação de	Fiscalização (folha, FGTS etc.)	Sanções; uso de garantia	Atrasos de salários/verbas; inconsistências de encargos	4	3	12	Alto	Mitigar/Transferir	Gestor operacional + Jurídico

					os; elevaçã o do custo operacio nal		subcontrata ção									
4	Execuçã o	Privaci dade/L GPD	Ambientes não controlado s	Vazamento de dados pessoais/sigil o	Sanções legais; dano reputaci onal	Contra tada	Proibição de celular/anot ações; CFTV; termos de confidenciali dade; MO19607	Auditoria s e docume ntos; registros de acesso	Notificação e mitigação; apuração e sanções	Eventos de acesso indevido; vistorias e alertas	4	3	12	Alt o	Mitigar	Contratada + fiscalização CAIXA
5	Execuçã o	Contra tual	Descumpri mento de cláusulas	Inexecução de cláusulas contratuais	Prejuízo financeir o e reputaçã o	Contra tada	Minuta com cláusulas protetivas; SLAs; penalidades	Fiscaliza ção contratu al	Sanções; rescisão/subs tituição; garantia	Quantidad e de inconformi dades; reincidênci a	3	3	9	Mé dio	Mitigar	Gestor operacional
6	Encerra mento	Opera cional/ Transi ção	Desmobili zação deficiente	Falhas na desmobilizaç ão e retenção/rem oção de dados	Risco de continui dade e privacida de	Contra tada	Plano de desmobiliza ção; prazos e entregáveis	Checklis ts de encerra mento	Multas; retenção de pagamentos; apuração	Atrasos; pendência s de entrega	3	2	6	Mé dio	Mitigar	Gestor operacional

ANEXO IX**DECLARAÇÃO DO LICITANTE****À****CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
CECOT**

Referência: Licitação CAIXA nº 121/5688-2026

A _____ **[RAZÃO SOCIAL/NOME]**, inscrito(a) no _____ **[CNPJ/CPF]**, por meio do seu representante devidamente constituído, _____ **[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE]**, DECLARA, sob as penas da lei, que:

1. Tomou conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações objeto desta Licitação por meio do Edital publicado;
2. Obriga-se a informar a existência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação;
3. Preenche todos os requisitos e condições de habilitação constantes do Edital, não se enquadrando em quaisquer das situações de impedimento nele previstas;
4. Tem ciência das condições impostas pela Lei nº 13.726/2018, está ciente que na hipótese de declaração falsa fica sujeita às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis, e atesta que os documentos constantes no Portal Licitações CAIXA, apresentados a título de documentação para habilitação no certame (incluindo eventuais diligências) são cópias fiéis dos correspondentes documentos originais;
5. Seu representante devidamente constituído responde por uma única **Escolher um item.**, para manifestação nos procedimentos de habilitação e demais fases e atos inerentes à Licitação.
6. Tem ciência das disposições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e da publicação dos documentos fornecidos/consultados para habilitação neste Credenciamento no Portal da Transparência CAIXA e no PNCP, em atendimento à Lei nº 13.303/2016 e determinação dos Órgãos de Controle Externo.

_____, _____ de _____ de _____
Local/Data

[Nome e assinatura do proponente ou representante legal]

Esta declaração deve ser assinada por meio de certificado digital padrão ICP-BRASIL, tendo sua conferência e validação realizada através da ferramenta “verificador de conformidade”, disponibilizada pelo ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (<https://verificador.iti.gov.br>) ou **por meio de Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos.**