

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 253/2026 – CECOT tipo MENOR PREÇO****AVISO DE LICITAÇÃO PUBLICADO NO DOU EM 11/09/2026**

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, daqui por diante denominada simplesmente CAIXA, pela sua Centralizadora Nacional Contratações, representada por Licitador (empregado CAIXA designado por Portaria que realiza os procedimentos da Licitação CAIXA), 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.

O **CREDENCIAMENTO** para esta Licitação CAIXA deverá ser efetuado até às 14:00 horas do dia 02/10/2026 - HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio do endereço eletrônico, conforme **item 3.6** deste edital.

As **PROPOSTAS COMERCIAIS E DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO** poderão ser enviadas depois de efetuado o CREDENCIAMENTO e serão recebidas até às 14:30 horas do dia 02/10/2026, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio eletrônico, conforme formulário disponibilizado no endereço eletrônico, **conforme itens 5.1 e 7.1.1** 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 14:30 horas do dia 02/10/2026, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>.

A etapa de **RECEBIMENTO DOS LANCES** na Internet será aberta das 14:00 horas até às 14:30 horas do dia **15/10/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico, conforme item 10.1 deste edital. **Considerando tratar-se de certame com inversão de fases a data dos lances será confirmada após o encerramento da etapa de análise e julgamento de habilitação.**

Poderá ser apresentada **IMPUGNAÇÃO** ao Edital desta Licitação CAIXA até às 23:59

horas do dia 25/09/2026, exclusivamente por meio do endereço eletrônico, por uma das formas a seguir:

- a) Se tiver senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → acionar o botão ENTRAR → digitar o CPF → acionar o botão RECEBER CÓDIGO → informar o CÓDIGO recebido no e-mail → digitar a SENHA → acionar o link LOGIN - FORNECEDOR E COMPRADOR, selecionar ACESSAR A ÁREA PESSOA FÍSICA ou ACESSAR A ÁREA PESSOA JURÍDICA → selecionar o CNPJ desejado → selecionar a MODALIDADE desejada → selecionar o link IMPUGNAÇÃO → no certame/item desejado selecionar o link ENVIAR IMPUGNAÇÃO → registrar os argumentos e confirmar.
- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → no quadro “PESQUISA DE CERTAME”, localizar a licitação desejada → clicar no Nº Certame → aba “IMPUGNAÇÃO” → selecionar o botão “CADASTRAR IMPUGNAÇÃO” → 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 23:59 horas do dia 25/09/2026, 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> → acionar o botão ENTRAR → digitar o CPF → acionar o botão RECEBER CÓDIGO → informar o CÓDIGO recebido no e-mail → digitar a SENHA → acionar o link LOGIN - FORNECEDOR E COMPRADOR, selecionar ACESSAR A ÁREA PESSOA FÍSICA ou ACESSAR A ÁREA PESSOA JURÍDICA → selecionar o CNPJ desejado → selecionar a MODALIDADE desejada → selecionar o link QUESTIONAMENTO → no certame/item desejado selecionar o link ENVIAR QUESTIONAMENTO → registrar os argumentos e confirmar.
- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → no quadro “PESQUISA DE CERTAME”, localizar a licitação desejada → clicar no Nº Certame → aba “QUESTIONAMENTO” → selecionar o botão “CADASTRAR QUESTIONAMENTO” → 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 especializada para prestação de serviços gerenciados e continuados de *Business Process Outsourcing - BPO*, central de relacionamento multicanal, tratamento de dados, geração de evidências e integração tecnológica aplicados à jornada de portabilidade de produtos e serviços bancários, a serem executados no território nacional, em conformidade com as disposições deste Edital e seus Anexos, conforme abaixo:

ANEXO I	TERMO DE REFERÊNCIA - TR
TR – ANEXO I	CATÁLOGO DE SERVIÇOS, STATUS E REGRAS DE TRATAMENTO
TR – ANEXO II	REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS
TR – ANEXO III	ROTEIRO DE AVALIAÇÃO DE AMOSTRA OPERACIONAL - POC
TR – ANEXO IV	ARQUITETURA DE INTEGRAÇÃO E FASES TECNOLÓGICA
TR – ANEXO V	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, PRIVACIDADE E SIGILO
TR – ANEXO VI	MATRIZ SINTÉTICA DE RISCOS CONTRATUAIS
TR – ANEXO VII	CLÁUSULAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA SOLUÇÃO EM NUVEM
TR – ANEXO VIII	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR
TR – ANEXO IX	INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – MÉTODO DE CONEXÃO COM A CAIXA
TR – ANEXO X	CLÁUSULAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA FORNECEDORES
ANEXO II	PROPOSTA COMERCIAL
ANEXO III	PLANILHA DE QUANTITATIVOS E PREÇOS ESTIMADOS
ANEXO IV	MINUTA DE CONTRATO
ANEXO V	MODELO DE DECLARAÇÃO DE MPE
ANEXO VI	TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL e CLIMÁTICA
ANEXO VII	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 Anexo I – Termo de Referência e TR – Anexos I a X 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, inclusive as empresas reunidas em consórcio, que apresentem toda a documentação legalmente exigida para habilitação, indicada no item 7, 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> → 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. Termo que também se aplica à COOPERATIVA EQUIPARADA, se for o caso.
- 2.2.1.1 Por força do Artigo 34 da Lei nº 11.488/2007, a cooperativa que tenha auferido, no ano-calendário anterior, receita bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, nela incluídos os atos cooperados e não-cooperados, usufruem dos mesmos benefícios atribuídos às MPE pela LC 123/2006 nesta licitação.
- 2.2.2 A empresa que se enquadra como MPE, inclusive COOPERATIVA EQUIPARADA, se for o caso, 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 7.9.
- 2.3 Poderão participar desta Licitação CAIXA as empresas, isoladas ou em consórcio, que atenderem todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste edital e seus anexos.
- 2.3.1 As empresas consorciadas ficam impedidas de participar desta licitação em mais

de um consórcio ou isoladamente.

2.3.2 As empresas consorciadas serão solidariamente responsáveis pelas obrigações do consórcio nas fases da licitação e durante a vigência do contrato.

2.3.3 Será admitida a participação de empresas controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, desde que se apresentem consorciadas.

2.3.4 A substituição de consorciado, quando prevista, somente será permitida mediante autorização da Administração e comprovação de que a nova empresa atende aos requisitos técnicos e financeiros mínimos exigidos.

2.4 Não é admitida nesta licitação a participação de licitante(s):

2.4.1 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 7.5 deste edital, estando dispensada apenas, nesses casos, a certidão negativa de falência e concordata;

2.4.2 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;

2.4.3 Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja dirigente ou empregado da CAIXA;

2.4.4 Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

2.4.5 Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

2.4.6 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;

2.4.7 Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

2.4.8 Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

2.4.9 De pessoa física ou jurídica que tenha elaborado o projeto, básico ou executivo;

- 2.4.10 De pessoa jurídica que participar de consórcio responsável pela elaboração do anteprojeto ou do projeto básico da licitação;
- 2.4.11 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.
- 2.4.12 A vedação prevista nos subitens 2.4.9 a 2.4.11 não se aplica aos seguintes casos:
- a) manifestação de interesse privado;
 - b) participação da pessoa física e das pessoas jurídicas de que tratam os subitens 2.4.10 e 2.4.11 em licitação ou na execução do contrato, como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço da CAIXA.
- 2.5 Aplica-se também a vedação prevista no item 2.4 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 → 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 → acionar o botão ENTRAR → digitar o CPF → acionar o botão RECEBER CÓDIGO → informar o CÓDIGO recebido no e-mail → 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 **CREDENCIAMENTO** 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” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → 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.
 - 3.6.2.3 A cooperativa que tenha auferido, no ano-calendário anterior, receita bruta até o limite definido no inciso II do *caput* do artigo 3º da LC 123/2006, também deve selecionar a opção mencionada no item 3.6.2, para usufruir do mesmo tratamento dispensado às MPE.
- 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” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO/VINCULAR DOCUMENTAÇÃO”, no certame/item desejado, informar o valor proposto e anexar o arquivo acionando o botão “ANEXAR PROPOSTA” → confirme o upload do arquivo correspondente na coluna PROPOSTA e, para confirmar a participação no item, acione o botão “CONCLUIR/ENVIAR”.
- 5.1.1 A documentação de habilitação é vinculada na mesma atividade, conforme disposto no item 7.1.1.
- 5.2 A **Proposta Comercial com preço 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 GLOBAL que consta da **Proposta Comercial** (Anexo II).
- 5.2.2 O VALOR 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 assinada de forma digital pelo representante legal/procurador, 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 Preços UNITÁRIOS, TOTAIS e GLOBAL para a prestação de serviços gerenciados e continuados de *Business Process Outsourcing - BPO*, central de relacionamento multicanal, tratamento de dados, geração de evidências e integração tecnológica aplicados à jornada de portabilidade de produtos e serviços bancários, a serem executados no território nacional, 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.
- 5.3.2.1.6 A cooperativa deve adequar a planilha de composição de preços, em razão de seu regime jurídico, não podendo prever custos que não sejam pertinentes à sua natureza, a exemplo de obrigações trabalhistas.
- 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 Prazo de validade da proposta: não inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas;
- 5.3.4 **Declaração da licitante de que:**

l) 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).

5.3.5 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” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO/VINCULAR DOCUMENTAÇÃO” → selecionar o certame/item desejado → excluir a proposta anterior clicando no ícone “X” → 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 No caso de empresas em consórcio, a proposta deverá ser feita em nome da empresa líder, e nela deverão ser relacionados o nome e CNPJ de todas as consorciadas.

6 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1 Encerrada a fase de habilitação, conforme detalhado nos itens 7 ao 9, 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 10.

- 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 12 deste edital.
- 6.4 Encerrada a etapa de lances, o Licitador solicitará do licitante detentor do menor preço o envio da Proposta Comercial conforme item 5.3, 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 adequada deve ser encaminhada 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” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → clicar em “ENCAMINHAR PROPOSTA AJUSTADA”, anexar os arquivos e confirmar.
- 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 e unitário(s), que se apresentem superior ao máximo admitido pela CAIXA, conforme a estimativa de preços constante do Anexo III.
- 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 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 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.
- 6.6 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 subsidio 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.

7 DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA HABILITAÇÃO

- 7.1 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;
- 7.1.1 O licitante deverá anexar a documentação de habilitação no repositório de documentos localizado no Cadastro do Licitante. Na área logada do Fornecedor, acesse o link “**ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO/VINCULAR DOCUMENTAÇÃO**” e selecione o item desejado e 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.

- 7.1.2 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.
- 7.1.3 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 preâmbulo do edital.
- 7.1.4 As instruções constam do “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. 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 uma licitação da CAIXA.
- 7.2 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 7.3 e subitens deste Edital.
- Nível III** – o registro regular nesse nível supre as exigências de Regularidade Fiscal e Trabalhista definida no item 7.4;
- 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 7.5 e subitens deste Edital.
- 7.2.1 As certidões e documentações apresentadas como prova da regularidade dos requisitos de habilitação da licitante devem estar válidas ao tempo de sua apreciação pelo Licitador.

- 7.2.2 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 7.9.
- 7.2.3 A comprovação do credenciamento e cadastramento em cada nível do SICAF, dar-se-á mediante a verificação da validade dos documentos necessários, por intermédio de consulta 'on line' no SICAF, opção "Situação do Fornecedor", depois de verificada a aceitabilidade da proposta.
- 7.2.4 Para fins de habilitação, a verificação pela CAIXA nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
- 7.2.5 Na hipótese de as empresas em consórcio sagrarem-se vencedoras da licitação, ficarão obrigadas a promover a constituição e o registro do consórcio, em até 45 dias a partir da convocação da CAIXA para assinatura contratual.
- 7.2.6 No caso de empresas reunidas em consórcios, deverão ser observadas as seguintes condições:
- 7.2.6.1 Todas as empresas deverão satisfazer, individualmente, as condições de habilitação, exceto em relação a qualificação técnica;
- 7.2.6.2 Deve ser apresentado, na forma do item 7.9, documento, público ou particular, comprovando o compromisso das empresas constituírem o consórcio e indicando a empresa-líder, a qual será a representante das consorciadas perante a CAIXA.
- 7.2.6.3 No consórcio formado por empresas brasileiras e estrangeiras é obrigatório que a liderança seja exercida por empresa brasileira. Ressalta-se que a responsabilidade contratual é solidária entre os todos os consorciados.
- 7.3 A documentação relativa à **habilitação jurídica** consistirá em:
- 7.3.1 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;
- 7.3.2 inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 7.3.3 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.
- 7.3.4 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>.

7.3.5 No caso de cooperativa, a habilitação jurídica deverá ser comprovada também por meio da apresentação da seguinte documentação:

- Ata de constituição devidamente registrada, contemplando atividade específica que se enquadra no objeto da licitação;

- Ata de Assembleia ou relação emitida pela cooperativa informando os associados admitidos, demitidos, eliminados e excluídos no atual exercício social, se disponível, e do último exercício social findo, emitida por força do § 2º do art. 92 da lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.

7.4 A documentação relativa à **regularidade fiscal federal e trabalhista** consistirá em:

7.4.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

7.4.2 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.

7.4.3 prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) caso não seja atendida pela Certidão mencionada no item 7.4.2.

7.4.4 Prova de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

7.4.5 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.

7.4.5.1 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.

7.4.6 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.

7.4.6.1 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.

7.5 A documentação relativa à **qualificação econômico-financeira** consistirá em:

7.5.1 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;

7.5.2 Resultado superior a 01 (um) nos 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:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo realizável a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

7.5.3 A empresa deverá comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a **R\$ 1.423.200,00 (um milhão e quatrocentos e vinte e três mil e duzentos reais)**.

7.5.3.1 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:

$$\blacksquare \text{Patrimônio Líquido} = \text{Ativo Total} - \text{Passivo Total (Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante)}$$

7.5.4 Para a licitante credenciada e cadastrada no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF, o cálculo dos índices e demais condições de qualificação exigidos será obtido a partir das informações do balanço do licitante, registrado no referido Sistema, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei.

7.5.4.1 Na impossibilidade da obtenção no SICAF dos índices econômicos e das demais informações necessárias aos cálculos, referidos nos itens 7.5.2 a 7.5.3, 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.

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

7.5.4.2.1 publicado em Diário Oficial; ou

7.5.4.2.2 publicado em jornal, ou

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

7.5.4.2.4 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

7.5.4.2.5 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.

7.5.4.2.5.1 Sendo apresentados o Balanço Patrimonial e as Demonstrações Contábeis na forma do subitem 7.5.4.2.5 o licitante deverá apresentar termo de autenticação digital na Junta Comercial respectiva ou outro documento que possibilite a comprovação dos documentos em site público.

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

7.5.6 No caso de consórcio, deverá ser comprovado que elas possuem, em conjunto, patrimônio líquido não inferior ao indicado naquele subitem.

7.6 A **qualificação técnica** será comprovada mediante a vinculação dos seguintes documentos:

7.6.1 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.

7.6.1.1 para fins de compatibilidade será(ão) considerado(s) o(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) que comprove(m) experiência anterior na execução de, no mínimo, 60.000 tratamentos ou eventos operacionais auditáveis, realizados no âmbito de serviços de BPO, atendimento multicanal e processamento operacional, em período de até 12 meses consecutivos, envolvendo cumulativamente:

- I. recepção, processamento, tratamento ou gestão de demandas operacionais;
- II. gestão de filas, prazos, pendências, exceções ou reprocessamentos;
- III. tratamento de dados e manutenção de registros vinculados às demandas

processadas;

IV. geração, guarda ou disponibilização de evidências auditáveis da execução;
e

V. acompanhamento da operação por indicadores, relatórios ou instrumentos equivalentes de controle.

- 7.6.1.1.1 Será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica para alcance do quantitativo exigido, desde que os serviços comprovados sejam compatíveis em natureza, complexidade operacional, criticidade, tratamento de dados, rastreabilidade, gestão de filas, prazos, evidências e indicadores.
- 7.6.1.2 O licitante deverá comprovar capacidade operacional para executar, em um único dia, no mínimo, 1.100 tratamentos ou eventos operacionais compatíveis com as características indicadas no subitem 7.6.1.1, comprovados em um único atestado, não sendo admitido somatório entre contratos ou dias distintos.
- 7.6.1.3 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.
- 7.6.2 Os documentos de habilitação, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado e também devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.
- 7.6.2.1 Os documentos citados no subitem 7.6 e seguintes acima, quando de procedência estrangeira e emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.
- 7.6.2.1.1 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](#).
- 7.7 O cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal será suprido pela declaração do licitante de que não possui em seu quadro permanente 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.

- 7.7.1 Tal declaração deverá ser firmada eletronicamente pela licitante por meio de preenchimento do Termo de Responsabilidade, quando do seu credenciamento, na forma do item 3.
- 7.8 Não são considerados válidos para fins de habilitação, atestados de prestação de serviços incompatíveis com as atividades econômicas previstas no contrato social do licitante. Os atestados devem demonstrar uma situação fática que tenha ocorrido em conformidade com a lei e com o contrato.
- 7.9 A **Documentação de Habilitação** relacionada abaixo deverá ser encaminhada pelo Portal de Licitações CAIXA na forma do item 7.1.1 até a data e hora indicados no preâmbulo deste Edital.
- 7.9.1 Para licitante credenciada e cadastrada em cada nível do SICAF:
- a) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
 - b) Ata de constituição da cooperativa devidamente registrada e Ata da Assembleia ou relação emitida pela cooperativa informando os associados admitidos, demitidos, eliminados e excluídos no atual exercício social, se disponível, e do último exercício social findo;
 - c) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
 - d) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (ANEXO V);
 - e) Os licitantes que possuem natureza de entidades cooperativas devem apresentar relação indicando os associados que atendem aos requisitos técnicos exigidos neste ato convocatório e que prestarão os serviços objeto da futura contratação.
 - f) Documento, público ou particular, comprovando o compromisso das empresas constituírem o consórcio e indicando a empresa-líder que será a representante das consorciadas perante a CAIXA.
 - 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 VII).
- 7.9.2 Para licitante NÃO credenciada e NÃO cadastrada em cada nível do SICAF:
- a) Documentação relativa a Habilitação jurídica;
 - b) Ata de constituição da cooperativa devidamente registrada e Ata da Assembleia ou relação emitida pela cooperativa informando os associados admitidos, demitidos, eliminados e excluídos no atual exercício social, se disponível, e do último exercício social findo;
 - c) Documentação relativa a qualificação econômico-financeira;
 - d) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
 - e) Documentação relativa a regularidade fiscal;
 - f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
 - g) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
 - h) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (ANEXO V);
 - i) Os licitantes que possuem natureza de entidades cooperativas devem

apresentar relação indicando os associados que atendem aos requisitos técnicos exigidos neste ato convocatório e que prestarão os serviços objeto da futura contratação.

- j) Documento, público ou particular, comprovando o compromisso das empresas constituírem o consórcio e indicando a empresa-líder que será a representante das consorciadas perante a CAIXA;
- k) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (ANEXO VI);
- l) Declaração do Licitante (ANEXO VII).

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

7.9.4 O Licitador, mediante decisão fundamentada e registrada em ata, poderá realizar diligência para apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 02 (duas) horas, contadas da solicitação do licitador, para:

- I - Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;
- II - Atualização de documentos, cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- III- Aferição das condições de habilitação preexistentes à abertura da sessão pública, garantindo-se transparência e isonomia aos demais licitantes.

Parágrafo Primeiro - Na análise dos documentos de habilitação, o licitador poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

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

7.10.1 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.

7.10.2 Os documentos que exigem assinatura podem ser assinados na forma do subitem 22.16 ou por assinatura física.

7.10.2.1 Em caso de dúvidas quanto à autenticidade/autoria dos documentos com assinatura física, o Licitador também poderá exigi-los a sua apresentação com firma reconhecida em cartório.

- 7.10.2.2 Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.
- 7.10.3 A entrega de documentos na forma física, caso necessária, deve ser no endereço da CECOT, situada na Rua Vinte e Quatro de Agosto, Nº 209, Torre 2, 2º andar, Santo Amaro, Recife/PE, CEP: 50040-190, no prazo de até 3 (três) dias úteis, após solicitação do Licitador.

8 DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

- 8.1 Após o encerramento do horário definido para entrega das propostas e documentação de habilitação, o Licitador verificará o atendimento das condições de habilitação de todos os licitantes, mediante a análise da documentação encaminhada na forma do item 7.9, **que ocorrerá antes da etapa de lances**.
- 8.1.1 O Licitador verificará, caso a licitante se declare como MPE, 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.
- 8.1.1.1 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.
- 8.1.1.2 A referida verificação será feita mediante consulta ao Portal da Transparência no endereço eletrônico www.portaltransparencia.gov.br. Em Consulte pessoa jurídica → digite nome ou CNPJ → clicar em recursos recebidos.
- 8.1.2 A pessoa jurídica que extrapolar o faturamento máximo permitido, perderá o direito ao tratamento diferenciado.
- 8.2 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".
- 8.2.1 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 7.9.
- 8.3 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 7.9.

- 8.3.1 O prazo para envio da documentação complementar será de 02 (duas) horas a contar da solicitação pelo licitador por meio do sistema.
- 8.4 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.
- 8.4.1 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.
- 8.4.2 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.
- 8.4.3 A não-regularização da documentação fiscal da MPE no prazo previsto no item 8.4, 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.
- 8.5 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;
 - CNClA – 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.
- 8.6 Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado o vencedor da licitação, iniciando-se a contagem do prazo para a intenção de recursos.
- 8.7 Não será habilitada a empresa que:**
- 8.7.1 esteja com algum documento vencido no SICAF, caso não tenha sido exercida

a faculdade prevista no item 8.3 e ressalvada a possibilidade de regularização da documentação fiscal da MPE, na forma do item 8.4;

- 8.7.2 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 8.4.
- 8.7.3 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;
- 8.7.4 deixe de apresentar a documentação solicitada, apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste Edital;
- 8.7.5 Enquadre-se em uma das situações previstas no item 2.4 deste edital.
- 8.8 Se o licitante desatender às exigências do item 8 ou se enquadrar nas hipóteses do item 8.7, 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.
- 8.9 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.

9 DA FASE RECURSAL DA HABILITAÇÃO

- 9.1 Atendidas plenamente todas as condições de habilitação do edital, e após a divulgação do(s) licitante(s) habilitado(s) nesta 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” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “INTENÇÃO DE RECURSO” → selecionar o botão “INCLUIR INTENÇÃO DE RECURSO” → inserir a descrição argumentos → clicar em “ENVIAR”, no prazo de até 30 (trinta) minutos a partir da comunicação pelo sistema.
 - 9.1.1 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.

- 9.1.2 Os recursos e contrarrazões somente poderão ser encaminhados por meio eletrônico, no endereço citado no item 9.1.
- 9.1.3 Os recursos e contrarrazões redigidos pelos licitantes deverão ser registrados em campo específico do <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link desejado RECURSO e/ou “CONTRARRAZÃO”, registrar os argumentos e confirmar.
- 9.2 A falta de manifestação motivada do licitante, no prazo estabelecido no item 9.1, importará a decadência do direito de recurso, ficando o Licitador autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.
- 9.3 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.
- 9.4 O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 9.5 Decidido(s) o(s) recurso(s), e constatada a regularidade dos atos procedimentais, o Licitador dará prosseguimento a sessão pública de lances.
- 9.6 A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio de comunicação por e-mail.

10 DA SESSÃO PÚBLICA DE LANCES E DA NEGOCIAÇÃO

- 10.1 Após fase de habilitação e classificação das 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” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → 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 GLOBAL.
- 10.1.1 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 17 deste Edital.
- 10.1.2 Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Licitador.

- 10.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as seguintes condições:
 - 10.2.1 a licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema;
 - 10.2.2 No caso de lances de mesmo valor durante a fase de lances, o sistema classificará em melhor posição, para fins de ordenação provisória da etapa competitiva, ordenando pelo lance que tiver sido recebido e registrado primeiro.
 - 10.2.2.1 A ordenação prevista no subitem anterior é exclusivamente para a fase de lances, não caracterizando critério definitivo de desempate e não afastando a aplicação do direito de preferência (quando cabível), nem dos critérios de desempate previstos no item 10.10 deste Edital, quando permanecer empate após o encerramento da etapa de lances.
 - 10.2.3 Os lances a serem ofertados devem corresponder ao PREÇO GLOBAL.
- 10.3 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.
- 10.4 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.
- 10.5 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.
 - 10.5.1 O horário randômico tem por objetivo disponibilizar tempo extraordinário aos interessados para que possam registrar seu(s) último(s) lance(s).
 - 10.5.2 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.
 - 10.5.3 Os lances intermediários são lances iguais ou superiores ao melhor já ofertado, porém, inferiores ao último lance dado pelo próprio licitante.
 - 10.5.4 O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances será de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, e incidirá sobre o lance ofertado pelo próprio licitante.

- 10.6 Após o encerramento da etapa de lances, o sistema divulgará a classificação provisória das propostas ou lances, observados, na sequência, o exercício do direito de preferência previsto neste Edital, quando cabível, e os critérios de desempate previstos no item 10.10, quando configurada igualdade entre propostas classificadas.
- 10.7 A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas.
- 10.8 Caso o menor preço seja ofertado por MPE, e inexistindo empate a ser solucionado na forma do item 10.10, o Licitador prosseguirá para a etapa de negociação, em conformidade com o item 10.12.
- 10.9 Caso o menor preço não seja apresentado por uma MPE, observar-se-á o seguinte:
- 10.9.1 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.
- 10.9.1.1 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.
- 10.9.2 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.
- 10.9.2.1 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.
- 10.9.3 Havendo o exercício de preferência pela MPE, o Licitador atualizará a classificação das propostas e, se houver empate, observará os critérios de desempate previstos no item 10.10, prosseguindo, em seguida, para a etapa de negociação, em conformidade com o item 10.12, observados os demais procedimentos subsequentes estabelecidos para cada etapa deste certame.
- 10.9.4 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 10.9.1, 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.
- 10.9.5 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.

- 10.10 Encerrada a etapa de lances e, quando cabível, o exercício do direito de preferência previsto na Lei Complementar nº 123/2006, caso permaneça configurado empate entre propostas classificadas em primeiro lugar, serão adotados os seguintes critérios de desempate, observada a ordem abaixo:
- 10.10.1 Disputa final, em que os licitantes empatados em primeiro lugar poderão apresentar nova proposta fechada, em ato contínuo ao encerramento da etapa de julgamento, observados os procedimentos definidos pelo Licitador.
- 10.10.2 Permanecendo o empate, após a disputa final prevista no item 10.10.1, será assegurada a preferência para o bem ou serviço objeto da licitação, conforme os critérios abaixo:
- I com tecnologia desenvolvida no País;
 - II produzido de acordo com processo produtivo básico, na forma a ser definida pelo Poder Executivo, quando existir condição objetiva de verificação;
 - III 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, quando aplicável;
 - IV produzido ou prestado por empresas brasileiras;
 - V produzido ou prestado por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - VI produzido ou prestado por empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009, desde que existam critérios objetivos de atendimento ao item.
- 10.10.2.1 Para a verificação das condições previstas no subitem anterior, o Licitador poderá realizar diligências e solicitar documentos comprobatórios que entender necessários.
- 10.10.3 Persistindo o empate após a aplicação dos critérios previstos nos subitens anteriores, a classificação será definida por sorteio eletrônico realizado pelo sistema ou por outro meio que assegure transparência, isonomia e rastreabilidade do procedimento.
- 10.10.4 Para fins deste Edital, a coincidência de valores durante a etapa competitiva de lances não caracteriza empate para aplicação dos critérios previstos neste item, hipótese em que prevalecerá a ordem cronológica de registro dos lances pelo sistema eletrônico. Os critérios de desempate previstos neste item serão aplicados exclusivamente quando permanecer igualdade entre propostas após o encerramento das etapas de lances, julgamento e exercício do direito de

preferência, quando cabível.

- 10.10.5 Caso as licitantes participantes da disputa final venham a ser desclassificadas, inabilitadas ou tenham suas propostas recusadas, o Licitador examinará as propostas remanescentes, observada a ordem de classificação registrada no sistema. Havendo empate entre as licitantes remanescentes melhor classificadas, as licitantes empatadas poderão apresentar nova proposta fechada, observados os procedimentos definidos pelo Licitador.
- 10.11 O percentual de redução do preço proposto na fase de lances, bem como do preço proposto quando do exercício dos direitos de preferência, deve incidir de forma linear sobre os preços unitários informados na proposta comercial inicial apresentada, na forma deste Edital.
- 10.11.1 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.
- 10.12 Esgotada a etapa de lances, o exercício do direito de preferência previsto neste Edital (quando cabível), e os critérios de desempate previstos no item 10.10 (quando aplicáveis), 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” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link → “EFETUAR NEGOCIAÇÃO”.
- 10.13 Quando da negociação o licitante vencedor deverá encaminhar, na forma do item 6.4.1, a proposta comercial com os respectivos valores adequados ao preço negociado.
- 10.13.1 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.
- 10.14 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.

11 DA AVALIAÇÃO DE AMOSTRA OPERACIONAL – POC

- 11.1 A Avaliação de Amostra Operacional (POC) será realizada conforme as condições, procedimentos e critérios estabelecidos neste Edital e no Anexo III do Termo de Referência.
- 11.1.1 A apresentação da amostra/solução será exigida exclusivamente da licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, após o julgamento da proposta e eventual negociação, e antes da adjudicação.
- 11.1.2 A CAIXA entregará simultaneamente à licitante convocada o pacote técnico simplificado, composto, no mínimo, por dicionário simplificado, regras, cenários de execução, roteiro mínimo de atendimento e matriz de avaliação.
- 11.1.3 A licitante terá o prazo de 7 (sete) dias úteis, contados do recebimento do pacote técnico simplificado, para preparar o ambiente de testes e organizar a equipe responsável pela demonstração.
- 11.1.4 A massa sintética será disponibilizada à licitante no dia útil da realização dos testes.
- 11.1.5 Os custos relacionados ao ambiente, equipe, licenças, conectividade e demais recursos necessários à realização da Avaliação de Amostra Operacional serão integralmente suportados pela licitante, sem direito a ressarcimento.
- 11.1.6 A indisponibilidade persistente do ambiente de testes por responsabilidade da licitante poderá ensejar sua reprovação na Avaliação de Amostra Operacional, após registro da ocorrência e manifestação da interessada.
- 11.1.7 A licitante convocada que não disponibilizar o ambiente, a equipe ou os recursos necessários à realização da Avaliação de Amostra Operacional no prazo estabelecido, ou que deixar de participar dos testes sem justificativa aceita pela CAIXA, estará sujeita à reprovação na Avaliação de Amostra Operacional, observadas as demais disposições deste Edital.
- 11.1.8 Na hipótese de reprovação da licitante melhor classificada na Avaliação de Amostra Operacional ou de não atendimento aos requisitos estabelecidos na especificação técnica, poderão ser convocadas as licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, até que seja identificada licitante habilitada cuja amostra esteja em conformidade com as exigências do Edital.
- 11.1.9 As regras específicas para preparação, execução, avaliação, repetição, registro e julgamento da Avaliação de Amostra Operacional constam do Anexo III do Termo de Referência – Roteiro de Avaliação de Amostra Operacional (POC), que integra este Edital para todos os fins.

12 DA FASE RECURSAL DAS PROPOSTAS

- 12.1 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” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “INTENÇÃO DE RECURSO” → selecionar o botão “INCLUIR INTENÇÃO DE RECURSO” → inserir a descrição argumentos → clicar em “ENVIAR”, no prazo de até 30 (trinta) minutos a partir da comunicação pelo sistema.
- 12.1.1 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.
- 12.1.2 Os recursos e contrarrazões somente poderão ser encaminhados por meio eletrônico, no endereço citado no item 12.1.
- 12.1.3 Os recursos e contrarrazões redigidos pelos licitantes deverão ser registrados em campo específico do <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link desejado RECURSO e/ou “CONTRARRAZÃO”, registrar os argumentos e confirmar.
- 12.2 A falta de manifestação motivada do licitante, no prazo estabelecido no item 12.1, importará a decadência do direito de recurso, ficando o Licitador autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.
- 12.3 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.
- 12.4 O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 12.5 Decidido(s) o(s) recurso(s), e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto ao licitante vencedor.
- 12.6 A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos

interessados, por meio de comunicação por e-mail.

13 DA HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO

- 13.1 À vista do relatório do Licitador, o resultado da licitação será submetido à consideração da autoridade competente da CAIXA, para fins de homologação.
- 13.2 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).
- 13.3 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 2.4 do edital.
- 13.4 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.
- 13.5 Para o caso de empresas reunidas em consórcio, são condições para assinatura do contrato com a CAIXA:
- a) é obrigatória a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;
 - b) devem apresentar a inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, consoante IN RFB nº 1863, de 27/12/2018.
- 13.6 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).
- 13.7 Caso o licitante vencedor seja MPE optante pelo Simples Nacional, para obter o benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, deverá firmar, no ato da assinatura do contrato, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional – conforme Anexo IV da IN RFB 1.244/2012, que consta anexa a minuta de contrato (Anexo IV).
- 13.8 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.
- 13.8.1 O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período.
- 13.8.1.1 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.

- 13.8.1.2 A convocação será encaminhada ao licitante vencedor por e-mail, no endereço cadastrado no site da CAIXA na forma do item 3.
- 13.8.2 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 17 deste Edital.
- 13.9 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.
- 13.10 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.
- 13.10.1 Neste caso, será efetuada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, em conformidade com o disposto no item 13.10.

14 DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

- 14.1 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.

15 DA GARANTIA CONTRATUAL

- 15.1 O vencedor da licitação prestará garantia de execução do contrato, equivalente a 5%(cinco por cento) do valor total do contrato.
- 15.2 A garantia deverá ser prestada em uma das modalidades abaixo, devendo o respectivo comprovante ser apresentado à CAIXA, como condição para assinatura do contrato:
- 15.2.1 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 ou 1477, tendo como beneficiário a CAIXA;
- 15.2.1.1 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.

- 15.2.2 O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.
- 15.2.2.1 A apólice do seguro-garantia deve conter o prazo de validade, correspondente ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;
- 15.2.2.2 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;
- 15.2.2.2.1 No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.
- 15.2.2.3 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;
- 15.2.2.3.1 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;
- 15.2.2.3.1.1 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;
- 15.2.2.3.2 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;
- 15.2.2.3.3 A apólice deverá manter o endereço eletrônico (e-mail) oficial para os casos de comunicação da CAIXA nos procedimentos acima sinalizados;
- 15.2.2.3.4 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.

- 15.2.2.3.5 A apólice deverá continuar em vigor mesmo quando o tomador não houver pago o prêmio nas datas convencionadas.
- 15.2.2.3.6 Não serão aceitas apólices que excluam quaisquer das coberturas previstas no item 15.2.2.2.
- 15.2.2.3.7 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.
- 15.2.2.3.8 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.
- 15.2.2.3.9 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.

- 15.2.2.4 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.
- 15.2.3 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.
- 15.2.3.1 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 30 dias.
 - c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
 - d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 - Novo Código Civil;
 - e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no item 15.6 deste Edital;
 - f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;
 - g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;
 - h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

- 15.3 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.

- 15.4 A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.
- 15.5 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.
- 15.6 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.
- 15.7 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.

16 DA FORMA DE PAGAMENTO

- 16.1 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).

17 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 17.1 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.

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

a) Pelo atraso injustificado na execução das obrigações contratuais, inclusive quanto aos marcos de implantação, disponibilização da operação, atendimento dos níveis mínimos de continuidade, recuperação de serviços críticos, tratamento de demandas, entrega de evidências, informações ou

relatórios obrigatórios, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa moratória de 0,3% (três décimos por cento) ao dia sobre o valor da fatura do mês da ocorrência, limitada a 10 (dez) dias de atraso e ao limite de 10% (dez por cento) da respectiva fatura.

- b) Ultrapassado o limite de 10 (dez) dias de atraso, a CAIXA poderá aplicar as demais sanções cabíveis, inclusive suspensão da execução de parte do serviço, rescisão contratual e responsabilização por perdas e danos, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- c) O descumprimento de obrigações previstas no Termo de Referência, no contrato ou em seus anexos, inclusive relacionadas a níveis de serviço, continuidade de negócios, segurança da informação, privacidade, proteção de dados pessoais, sigilo bancário, guarda de evidências, cumprimento de scripts homologados, atendimento a clientes vulneráveis, observância das regras regulatórias de portabilidade e cooperação com a fiscalização contratual, sujeitará a CONTRATADA à multa compensatória de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência para cada infração apurada, limitada a 10% (dez por cento) do valor anual do contrato, sem prejuízo das glosas, ressarcimentos e demais sanções cabíveis.

17.1.2 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).

17.2 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 mantiver 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.

17.3 As sanções previstas nos incisos I e II poderão ser aplicadas concomitantemente.

17.4 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.

17.5 A penalidade de suspensão aplicada alcança a figura dos sócios, administradores e dirigentes.

18 DOS ILÍCITOS PENAIS

18.1 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.

19 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

19.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no pré-comprometimento registrado no ERP/SAP sob o nº 8000065607 e item de acompanhamento orçamentário nº 5303-14 – Execução de Serviços de Entrada Dados.

20 DO ADIAMENTO, REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA PRESENTE LICITAÇÃO

20.1 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.

20.2 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.

21 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

21.1 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.

- 21.1.1 O interesse da CONTRATADA na prorrogação contratual deve ser manifestado, por escrito, com, no mínimo, 90 (noventa) 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.

22 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 22.1 A participação na presente licitação implica a concordância, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste Edital e Anexos.
- 22.2 Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas e lances.
- 22.3 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.
- 22.4 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.
- 22.5 Somente serão aceitos as propostas e os lances encaminhados pelo sistema eletrônico, conforme informação no preâmbulo deste Edital.
- 22.6 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.
- 22.7 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, em Recife/PE.
- 22.8 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.
- 22.9 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.
- 22.10 No caso de retificação do Edital que não implique sua republicação, o credenciamento e as propostas porventura encaminhadas continuam válidos.
- 22.10.1 Havendo republicação do edital, as propostas porventura encaminhadas serão canceladas, permanecendo válido apenas o credenciamento do(s) licitante(s).

- 22.11 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”**.
- 22.12 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Licitador e os licitantes, no endereço eletrônico mencionado no item 22.11.
- 22.13 É de responsabilidade do licitante o acompanhamento do processo pelo site da CAIXA, no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br.
- 22.14 A CONTRATADA somente poderá subcontratar outra empresa para atendimento parcial do contrato, com a anuência prévia e por escrito da CAIXA, limitada a subcontratação para os serviços acessórios ou especializados de apoio, desde que não representem transferência das atividades principais, tais como telecomunicações e conectividade, infraestrutura tecnológica, serviços de nuvem autorizados, licenciamento ou sustentação de ferramentas, armazenamento e processamento tecnológico, suporte técnico especializado e treinamento.
- 22.14.1 Para análise da empresa para a qual eventualmente for proposta a subcontratação relacionada acima, será exigida, anteriormente à manifestação da CAIXA, a regularidade fiscal, trabalhista, jurídica e qualificação técnica, nos mesmos limites exigidos do licitante no item que trata de habilitação.
- 22.14.1.1 A CAIXA verificará a regularidade da subcontratada em relação aos impedimentos de licitar e contratar, não sendo admitida a subcontratação no caso de impedimento, conforme item 8.5.
- 22.14.1.2 A subcontratada deve emitir declaração informando não se enquadrar nas hipóteses previstas no item 2.4 e subitens.
- 22.14.2 No caso de subcontratação de outra empresa, a CONTRATADA não transferirá suas obrigações e responsabilidades, permanecendo, perante a CAIXA, com total responsabilidade contratual.
- 22.14.3 No caso da CONTRATADA ser sociedade cooperativa é vedada a subcontratação.
- 22.15 Encerrada a Licitação CAIXA, o Licitador disponibilizará aos interessados os valores do orçamento previamente estimado para a contratação.
- 22.16 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, a exemplo da

assinatura Gov.br.

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

23 DO FORO

- 23.1 Para dirimir as questões oriundas desta licitação e do futuro Contrato será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal no estado de Pernambuco, Subseção Judiciária de Recife.

Belém/PA, 11 de setembro de 2026.

Renato Corrêa Cancela
Licitação

ANEXO I**TERMO DE REFERÊNCIA****1. CONTEXTUALIZAÇÃO**

- 1.1. A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, na qualidade de instituição financeira integrante do Sistema Financeiro Nacional, mantém carteira relevante de operações de crédito consignado passíveis de portabilidade e deve assegurar o tratamento tempestivo, íntegro e auditável das solicitações recebidas, observadas as normas do Conselho Monetário Nacional, do Banco Central do Brasil e as regras internas aplicáveis.
- 1.2. A jornada de retenção de portabilidade compreende a recepção da demanda, a identificação do contrato e do cliente, a verificação dos parâmetros disponibilizados pela CAIXA, o contato ativo ou receptivo, a prestação de informações, a apresentação de condições previamente definidas, a coleta da decisão do cliente, a formação da evidência, o tratamento de pendências e o registro do resultado.
- 1.3. A execução dessas etapas é operacionalmente intensiva, sujeita a variações relevantes de volume, prazos regulatórios reduzidos, necessidade de disponibilidade multicanal, exigências de segurança e sigilo bancário e fiscalização por instâncias internas e externas.
- 1.4. A contratação tem por finalidade ampliar a capacidade elástica de execução, elevar a cobertura e a tempestividade do tratamento, reduzir perdas decorrentes de ausência de contato ou de tratamento incompleto e melhorar a qualidade das evidências e dos dados de gestão.
- 1.5. A permanência do cliente na CAIXA constitui resultado legítimo da jornada quando decorrer de decisão livre, informada, tempestiva e comprovada, após a apresentação fiel das condições previamente definidas pela CAIXA, sem criação de obstáculo à portabilidade.
- 1.6. A remuneração será estruturada por entregas e resultados mensuráveis, combinando preço por Tratamento Qualificado e adicional por Sucesso Qualificado, submetidos a controles de conformidade, qualidade, tempestividade, cobertura e auditabilidade.
- 1.7. O objeto inicial abrangerá a retenção de portabilidade de crédito consignado. A prospecção ativa de portabilidade para a CAIXA e a inclusão de outros produtos ou jornadas somente poderão ser ativadas mediante os requisitos de expansão conforme abaixo:
 - 1.7.1. A contratação será executada de forma progressiva:
 - 1.7.1.1. implantação inicial obrigatória da retenção de portabilidade de crédito consignado;
 - 1.7.1.2. primeira expansão para prospecção de portabilidade de crédito consignado; e

- 1.7.1.3. expansões posteriores para retenção, prospecção ou ambos, de outros produtos e serviços bancários, conforme definição da CAIXA.
- 1.7.2. Durante a implantação inicial será exigida apenas a capacidade correspondente ao atendimento de retenção.
- 1.7.3. A ativação de cada módulo ou expansão dependerá de autorização formal da CAIXA e da prévia definição das condições técnicas, operacionais, econômicas e contratuais aplicáveis. A previsão de módulos e expansões não implica ativação automática, garantia de consumo ou direito a faturamento.

2. DO OBJETO

- 2.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e continuados de *Business Process Outsourcing - BPO*, central de relacionamento multicanal, tratamento de dados, geração de evidências e integração tecnológica aplicados à jornada de portabilidade de produtos e serviços bancários, pelo prazo inicial de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável na forma da legislação e do Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA, até o limite admitido.
 - 2.1.1. Os serviços serão prestados pela CONTRATADA em ambiente físico próprio.
 - 2.1.2. A eventual prorrogação ficará condicionada à demonstração de vantajosidade para a CAIXA, à disponibilidade orçamentária, à avaliação satisfatória da execução contratual, ao interesse da CAIXA e ao atendimento dos demais requisitos legais e regulamentares aplicáveis e a CONTRATADA deverá manifestar o seu interesse até 90 dias antes do término da vigência contratual.
 - 2.1.2.1. A ausência de manifestação no prazo estabelecido poderá ser considerada pela CAIXA como desinteresse na prorrogação, sem prejuízo da continuidade da execução contratual até o encerramento da vigência então vigente.
 - 2.1.2.2. A manifestação favorável da CONTRATADA não gera direito subjetivo à prorrogação, a qual permanecerá condicionada à conveniência e oportunidade da CAIXA, à demonstração de vantajosidade, à manutenção das condições de habilitação e aos demais requisitos legais e regulamentares aplicáveis.
- 2.2. Para cada novo produto ou serviço, a CAIXA poderá autorizar módulo de retenção, de prospecção ou ambos. A ativação dependerá da definição prévia de catálogo e fluxo operacional; público ou base; volumetria; unidade de medição e fato gerador; preço; critérios de aceite e indicadores; requisitos técnicos, de segurança e privacidade; capacidade e cronograma; e instrumento contratual aplicável.
- 2.3. Nenhum novo produto, serviço ou jornada será considerado absorvido pelos preços vigentes quando houver alteração relevante de esforço, custo, risco, tecnologia, capacidade, unidade de serviço ou responsabilidade.
- 2.4. A prestação será mensurada por unidades de serviço, níveis de serviço e resultados qualificados, sem contratação por posto de trabalho, dedicação

exclusiva de mão de obra ou subordinação de empregados da CONTRATADA à CAIXA.

- 2.5. Integram o objeto inicial, no mínimo:
 - 2.5.1. recepção, saneamento, priorização e tratamento de demandas identificadas por Número Sequencial Único - NSU;
 - 2.5.2. acionamento ativo e atendimento receptivo por canais homologados;
 - 2.5.3. apresentação de condições e contrapropostas previamente calculadas, parametrizadas e disponibilizadas pela CAIXA;
 - 2.5.4. coleta e registro da decisão do cliente e das evidências correspondentes;
 - 2.5.5. tratamento das modalidades de manutenção das condições atuais, refixação e renovação, quando disponíveis;
 - 2.5.6. encaminhamento estruturado do resultado e das evidências à CAIXA;
 - 2.5.7. gestão de pendências, exceções, reprocessamentos, duplicidades, filas e prazos;
 - 2.5.8. gravação, guarda, indexação, recuperação e disponibilização de evidências;
 - 2.5.9. produção de dashboards, relatórios, dados e trilhas para gestão, auditoria e fiscalização;
 - 2.5.10. integração progressiva por arquivos estruturados, filas, serviços, mensageria ou APIs homologadas;
 - 2.5.11. qualidade, treinamento, monitoria, continuidade, segurança, privacidade, sigilo e governança necessários à execução.
- 2.6. Caberá à CONTRATADA apresentar ao cliente exclusivamente as condições e contrapropostas calculadas, parametrizadas e disponibilizadas pela CAIXA; coletar e registrar a manifestação de vontade; constituir, vincular, guardar e disponibilizar as evidências exigidas; e encaminhar à CAIXA o resultado estruturado do tratamento.
- 2.7. Permanecerão sob responsabilidade da CAIXA a definição da estratégia, da política comercial, dos critérios de elegibilidade, das condições disponibilizadas, das regras de negócio, dos scripts e das alçadas; as decisões de crédito; a validação institucional do resultado recebido; o reconhecimento da manifestação para fins de processamento; e a efetivação dos atos contratuais, creditícios, financeiros e sistêmicos decorrentes da decisão do cliente, diretamente ou por meio de seus sistemas.
- 2.8. A CONTRATADA não poderá criar, alterar, combinar, ampliar ou negociar condições, taxas, prazos, valores, produtos, limites, troco, elegibilidade ou qualquer parâmetro não disponibilizado pela CAIXA para o NSU tratado.
- 2.9. A evolução para transmissão e processamento automatizados por API não alterará a distribuição de responsabilidades. A CONTRATADA continuará responsável pela coleta, documentação e transmissão íntegra do resultado. Os

sistemas da CAIXA aplicarão as validações institucionais, os controles de elegibilidade, integridade, duplicidade e conformidade e, quando autorizados, efetivarão os atos contratuais, creditícios, financeiros ou sistêmicos correspondentes.

- 2.10. A prospecção ativa de clientes para ingresso de operações na CAIXA não integra a execução remunerável inicial e somente poderá ser ativada mediante ordem formal, catálogo, volumetria, indicadores, base de tratamento, scripts, avaliação de privacidade, requisitos de canal e preço previamente definidos no instrumento aplicável.
- 2.11. As remissões deste Termo de Referência às Resoluções CMN nº 5.057 e 5.058/2022 consideram a sua redação vigente, abrangem as alterações, complementações e normas supervenientes aplicáveis ao objeto, como por exemplo, as relativas à portabilidade por meio da infraestrutura do *Open Finance* (Resolução Conjunta BCB/CMN nº 15/2025 e Resolução CMN nº 5.265/2025).

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

- 3.1. A execução contratual observará, além dos princípios que regem as contratações da CAIXA, as diretrizes abaixo, que orientam a interpretação deste Termo de Referência e de seus Anexos:
 - 3.1.1. **Liberdade de decisão do cliente:** o cliente poderá manter ou portar sua operação. A CONTRATADA deverá respeitar a decisão manifestada, interromper tentativas quando houver recusa definitiva ou desistência e não criar impedimentos, condicionamentos ou atrasos indevidos.
 - 3.1.2. **Transparência e informação adequada:** as informações e condições apresentadas deverão ser completas, corretas, compreensíveis, comparáveis e estritamente compatíveis com os parâmetros disponibilizados pela CAIXA.
 - 3.1.3. **Efetividade responsável:** a operação deverá buscar a retenção por meio de contato tempestivo, atendimento qualificado e apresentação adequada das condições, sem coação, omissão, indução a erro, manipulação de evidência ou tratamento discriminatório.
 - 3.1.4. **Tempestividade:** todos os atos observarão as janelas operacionais e os prazos regulatórios, com priorização baseada em prazo remanescente, criticidade, vulnerabilidade e risco de perda da oportunidade.
 - 3.1.5. **Integridade e rastreabilidade:** toda tentativa, interação, decisão, pendência, alteração de status, envio e processamento deverá possuir registro íntegro, vinculável ao NSU e passível de auditoria.
 - 3.1.6. **Tratamento justo e acessível:** deverão ser observadas as necessidades de clientes vulneráveis, pessoas idosas, pessoas com deficiência, preferências de canal, restrições de contato e requisitos de acessibilidade.
 - 3.1.7. **Segregação de responsabilidades:** a CONTRATADA apresentará as condições autorizadas, coletará e documentará a manifestação do cliente e

transmitirá o resultado; a CAIXA definirá condições, regras e alçadas, realizará a validação institucional e efetivará os atos contratuais, creditícios, financeiros e sistêmicos decorrentes.

3.1.8. Gestão por entregas e resultados: a remuneração decorrerá de Tratamentos Qualificados e Sucessos Qualificados, condicionada ao IMR, às portas de conformidade e às regras de auditoria.

3.2. Para fins deste Termo de Referência, aplicam-se as seguintes definições:

Termo	Definição
Abandono	Encerramento da espera ou da interação pelo cliente antes da conclusão do atendimento, sem falha técnica comprovada.
Atendimento efetivo	Contato válido no qual as informações ou condições aplicáveis são apresentadas e a manifestação do cliente é registrada.
Ciclo de medição	Período mensal utilizado para apuração de unidades, indicadores, glosas, parcela variável e faturamento.
Cobertura	Percentual de demandas elegíveis que receberam Tratamento Qualificado dentro do ciclo.
Contato válido	Interação em que a identidade do cliente é confirmada no nível exigido para a etapa e há possibilidade real de comunicação.
Contraproposta parametrizada	Condição individualizada calculada, autorizada e disponibilizada pela CAIXA, sem possibilidade de alteração discricionária pela CONTRATADA.
Demanda elegível	Demanda recebida que atende aos critérios definidos pela CAIXA e contém os dados mínimos para início do tratamento.
Demanda recebida	NSU disponibilizado à CONTRATADA pela CAIXA ou por interface expressamente autorizada.
Desconexão	Interrupção involuntária da chamada ou sessão após o início do contato válido.
Efetivação dos atos decorrentes	Execução, pela CAIXA ou por seus sistemas homologados, dos registros, alterações, comandos, comunicações, constituição ou modificação da operação e demais efeitos contratuais, creditícios, financeiros ou sistêmicos decorrentes da manifestação validada.
Evidência válida	Conjunto de gravações, logs, protocolos, telas, registros e metadados que comprova identidade, informação prestada, condição apresentada, decisão, data, hora, operador e resultado.
Expurgo	Exclusão de evento da medição quando o impacto decorre de fato não imputável à CONTRATADA, comprovado e validado nos prazos definidos.
Formalização	Na atuação da contratada, consiste em registrar a manifestação de interesse e encaminhar as evidências à CAIXA para validação institucional e formalização pelos canais autorizados da CAIXA.
Manifestação do cliente	Decisão livre, informada e registrada do cliente quanto à manutenção das condições atuais, refixação, renovação, prosseguimento da portabilidade ou outra alternativa expressamente prevista no fluxo homologado.
Manutenção	Desistência da portabilidade com permanência do contrato nas condições vigentes.
NSU	Identificador primário e único da demanda de portabilidade. O CPF será utilizado como dimensão de consolidação, sem substituir o NSU.
IMR	É o Instrumento de medição de resultados conforme parâmetros e especificações contidas neste documento
POC	Trata-se da Avaliação de Amostra Operacional, etapa licitatória conforme ritos e procedimentos definidos no ETP.
Refixação	Desistência da portabilidade acompanhada de alteração de condição do contrato existente, conforme oferta disponibilizada pela CAIXA.
Reincidência	Repetição de falha da mesma natureza dentro da janela de três ciclos mensais após ciência formal da primeira ocorrência.
Renovação	Desistência da portabilidade acompanhada da formalização de nova operação ou renovação do contrato, com ou sem crédito adicional, conforme as regras da CAIXA e do convênio.

Termo	Definição
Sucesso Qualificado - SQ	Demanda efetivada (retida/prospectada), validada pela CAIXA, com evidência integral, conformidade e ausência de causa de exclusão.
Tratamento Qualificado - TQ	Ciclo operacional completo e válido de uma demanda elegível, com ações mínimas, tentativas, registros, evidências, tipificação e encerramento, exista ou não contato válido ou retenção.
Validação institucional do resultado	Conjunto de verificações manuais ou automatizadas executadas sob governança da CAIXA para reconhecer a integridade, a elegibilidade, a autenticidade, a completude, a tempestividade e a conformidade do resultado e das evidências encaminhados pela CONTRATADA.

3.3. Constituem componentes da solução contratada:

Componente	Abrangência mínima
Processamento operacional - BPO	recepção e tratamento de demandas; priorização; gestão de filas; aplicação de regras; registros; pendências; exceções; reprocessamentos; conciliação; envio de resultado e formação de evidências.
Central de relacionamento multicanal	atendimento ativo e receptivo por voz e canais digitais homologados, com identificação, informação, apresentação de condições, coleta da decisão e registro auditável.
Integração sistêmica progressiva	componentes de interoperabilidade necessários à troca segura de dados com os ambientes autorizados, observadas as fases tecnológica e de implantação.
Governança de dados e evidências	geração, estruturação, guarda, indexação e disponibilização de dados, gravações, logs, metadados, relatórios e trilhas.
Qualidade e conformidade	monitoria amostral e dirigida por risco, treinamento, calibração, tratamento de causas, ações corretivas e suporte à fiscalização.
Continuidade e segurança	capacidade alternativa, recuperação, preservação de registros, resposta a incidentes, reversibilidade, privacidade e sigilo.

- 3.3.1. A solução poderá utilizar canais digitais, atendimento humano e recursos de automação. A utilização de inteligência artificial somente será admitida quando tecnicamente justificada, previamente autorizada pela CAIXA e compatível com os requisitos institucionais de segurança da informação, privacidade, proteção de dados pessoais, sigilo bancário, governança, rastreabilidade, explicabilidade e proteção ao cliente.
- 3.4. Integram o escopo da CONTRATADA, sem prejuízo do detalhamento operacional:
- 3.4.1. acolher e instruir solicitações e interações relativas à portabilidade por canais homologados;
- 3.4.2. prestar informações completas, corretas e tempestivas quanto a prazos, procedimentos, efeitos e opções disponibilizadas;
- 3.4.3. apresentar ao cliente as contrapropostas parametrizadas pela CAIXA, sem alteração ou negociação autônoma;
- 3.4.4. coletar a decisão do cliente e as evidências exigidas para manutenção, refixação, renovação ou prosseguimento da portabilidade;
- 3.4.5. encaminhar o resultado à CAIXA em formato estruturado e reconciliável;
- 3.4.6. tratar pendências, exceções e reprocessamentos sob sua governabilidade;

- 3.4.7. produzir e disponibilizar dados, relatórios e dossiês de subsídio para tratamento de reclamações, contestações, auditorias, fiscalizações e demandas regulatórias, sem representar institucionalmente a CAIXA;
- 3.4.8. cumprir os níveis de serviço, o IMR, a política de contato, o PCN e as regras de segurança e privacidade.
- 3.5. Independentemente de detalhamento em cláusulas específicas, é vedado à CONTRATADA:
 - 3.5.1. impedir, dificultar, retardar ou inviabilizar, por ação ou omissão, o exercício do direito de portabilidade;
 - 3.5.2. condicionar informação, atendimento ou andamento da solicitação à aceitação de proposta de permanência ou de produto diverso;
 - 3.5.3. exercer pressão indevida, constrangimento, ameaça, assédio, insistência incompatível com a política de contatos ou qualquer forma de coação;
 - 3.5.4. omitir, distorcer ou prestar de forma incompleta informação relevante à decisão do cliente;
 - 3.5.5. criar, alterar, combinar ou negociar condição não disponibilizada pela CAIXA;
 - 3.5.6. selecionar apenas demandas com maior probabilidade de sucesso, deixando de tratar a carteira elegível;
 - 3.5.7. registrar decisão não manifestada, produzir evidência artificial, suprimir gravação, alterar log ou manipular classificação;
 - 3.5.8. utilizar dados, canais, scripts, ferramentas ou subcontratados não autorizados;
 - 3.5.9. repassar ao cliente custos relativos à troca de informações ou à transferência da operação entre instituições, quando vedado pela regulação.
- 3.6. A busca e a remuneração de retenções regulares não constituem, por si, conduta vedada. A infração ocorre quando o resultado é obtido mediante prática abusiva, informação inadequada, violação de parâmetros, atraso indevido, falta de evidência ou qualquer desvio previsto neste Termo de Referência.
- 3.7. A subcontratação parcial poderá ser admitida, mediante autorização prévia e expressa da CAIXA, exclusivamente para atividades acessórias, instrumentais ou de suporte, desde que não implique transferência da responsabilidade contratual.
- 3.8. É vedada a subcontratação integral do objeto e das atividades de condução da interação com o cliente, coleta da decisão, custódia primária das evidências, gestão das integrações críticas, gestão de segurança e responsabilidade pelo PCN, salvo autorização específica devidamente motivada.
- 3.9. A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável por atos, omissões, segurança, conformidade, continuidade e desempenho de subcontratados e deverá assegurar cláusulas equivalentes de sigilo, privacidade, auditoria e reversibilidade.

- 3.10. A CONTRATADA deverá manter durante a execução do contrato as condições de habilitação e qualificação exigidas no curso do procedimento licitatório.

4. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO

- 4.1. Os requisitos funcionais, técnicos e não funcionais da solução encontram-se consolidados no Anexo II - Requisitos Funcionais e Não Funcionais, parte integrante deste Termo de Referência.
- 4.2. O Anexo II constitui o catálogo técnico consolidado e a matriz central de rastreabilidade dos requisitos da solução, devendo ser interpretado conjuntamente com o objeto, o modelo operacional, os anexos especializados e as regras de implantação, homologação, medição e fiscalização.
- 4.3. A tecnologia utilizada pela CONTRATADA constitui meio necessário à prestação dos serviços gerenciados. A contratação não implica aquisição autônoma de plataforma, licenciamento independente de software ou transferência de propriedade da solução à CAIXA, sem prejuízo dos direitos de acesso, uso, exportação, documentação e reversibilidade previstos no contrato.
- 4.4. A CONTRATADA poderá utilizar solução própria, de terceiros ou disponibilizada como serviço, desde que cumpra integralmente os requisitos publicados, assuma a responsabilidade pela operação, licenças, suporte, segurança, continuidade, suboperadores e integração e não crie dependência tecnológica incompatível com a reversibilidade.
- 4.5. As soluções tecnológicas empregadas na execução contratual deverão observar os princípios de Privacy by Design e Secure by Design, contemplando requisitos de privacidade e segurança desde sua concepção, configuração, implantação e operação.
- 4.6. Nenhum anexo, plano, proposta, demonstração ou documento da CONTRATADA poderá reduzir, substituir ou reinterpretar obrigação prevista no Termo de Referência. A POC, a implantação, a homologação e o IMR somente poderão avaliar ou medir requisitos previamente publicados.
- 4.7. Os requisitos serão classificados como Requisitos Críticos - RC, Requisitos Obrigatórios - RO ou Requisitos Evolutivos - RE.
- 4.8. Requisito Crítico - RC é a capacidade indispensável à execução do núcleo do objeto, à conformidade, ao sigilo, à segurança, à livre decisão do cliente, à integridade das evidências, à tempestividade regulatória ou à fiscalização. Sua ausência no marco de validação indicado impedirá a aprovação correspondente.
- 4.9. Requisito Obrigatório - RO é a capacidade necessária à execução contratual que deverá estar integralmente atendida no marco indicado na Especificação Técnica. Somente os RO expressamente selecionados e publicados para demonstração na POC serão identificados como RO-POC.

- 4.10. Requisito Evolutivo - RE é a capacidade de expansão, otimização ou inovação que somente se tornará exigível após ativação formal, definição de critérios de aceite, cronograma e, quando aplicável, condições econômicas.
- 4.11. Cada requisito deverá indicar sua fase de comprovação - proposta, POC, implantação, homologação ou operação -, o critério de aceite e a evidência mínima. A aprovação em uma fase não dispensa o atendimento continuado durante a execução.
- 4.12. Parâmetros de desempenho, capacidade, disponibilidade, atualização de dados, recuperação de evidências, tempos de resposta, RTO, RPO e demais valores quantitativos somente constituirão obrigação contratual quando estiverem consolidados na versão publicada do Termo de Referência e de seus Anexos.
- 4.13. Os parâmetros quantitativos, qualitativos e operacionais aplicáveis à execução contratual serão aqueles expressamente consolidados na versão publicada deste Termo de Referência e de seus Anexos.
- 4.14. A alteração de parâmetro durante a execução observará o processo de gestão de mudanças, a análise de impacto, o prazo de adaptação, os critérios de homologação, a matriz de riscos e, quando cabível, o tratamento econômico e contratual aplicável.
- 4.15. Os critérios de aceite e as evidências de cada requisito constarão da Especificação Técnica e dos planos de teste. Nenhum requisito RC ou RO poderá ser considerado atendido sem evidência objetiva no marco correspondente.

5. DA FORMA DE EXECUÇÃO

- 5.1. A execução observará implantação progressiva, com início pela retenção de portabilidade de crédito consignado e evolução tecnológica controlada, conforme o Plano de Implantação, Transição e Reversibilidade.
- 5.2. O escopo inicial estará integralmente precificado pelo preço unitário global de retenção, decomposto automaticamente em TQ e eventual SQ. Os preços unitários globais servirão como referência para composição da proposta comercial e eventual ativação dos módulos previstos neste Termo de Referência.
- 5.3. A inclusão de outro produto, modalidade ou processo dependerá, cumulativamente, de:
 - 5.3.1. compatibilidade material com o objeto contratado;
 - 5.3.2. catálogo e fluxo operacional definidos;
 - 5.3.3. volumetria e capacidade estimadas;
 - 5.3.4. unidade de medição e fato gerador determinados;
 - 5.3.5. preço aplicável ou metodologia objetiva de formação;

- 5.3.6. indicadores, scripts, evidências e requisitos de segurança homologados;
- 5.3.7. análise de impactos regulatórios, tecnológicos, econômicos e de privacidade;
- 5.3.8. autorização formal da CAIXA e instrumento contratual adequado.
- 5.4. A expansão não será implementada por simples solicitação informal nem presumida como absorvida pelos preços existentes quando houver alteração relevante de custo, risco, unidade de serviço, tecnologia ou responsabilidade.
- 5.5. A Especificação Técnica da Solução e dos Requisitos Funcionais e Não Funcionais disciplina exclusivamente a implantação inicial da jornada de retenção da portabilidade de crédito consignado, salvo quando identificar expressamente capacidade condicionada ou evolutiva.
- 5.6. A inclusão de prospecção, outros produtos, novas modalidades, *Open Finance*, canais adicionais ou jornadas correlatas não será presumida como obrigação abrangida pela especificação inicial nem pelos preços vigentes. A ativação dependerá de especificação técnica complementar, análise de impactos, definição de volumetria, unidade de medição, critérios de aceite, indicadores, segurança, privacidade, cronograma, capacidade, condições econômicas e instrumento formal adequado.
- 5.7. A prospecção ativa de portabilidade para ingresso de operações na CAIXA constitui módulo de expansão. Sua ativação exigirá, além dos requisitos anteriores, definição da base de prospecção, critérios de legitimidade e elegibilidade, origem e qualidade dos dados, política de contato, regras de consentimento ou oposição, ofertas autorizadas, indicadores próprios e método de remuneração.
- 5.8. A CONTRATADA executará atividades padronizadas e replicáveis sob parametrização, supervisão contratual e controle da CAIXA, sendo vedada atuação fora do escopo, dos scripts e das condições disponibilizadas.
- 5.9. Todos os contatos, atendimentos, registros, decisões, evidências, reprocessamentos e alterações de status deverão ser vinculados ao NSU e ficar disponíveis à CAIXA durante o prazo contratual e de guarda aplicável.
- 5.10. A CONTRATADA deverá manter *dashboards* atualizados, com defasagem máxima de 1 hora em relação à operação e contendo, no mínimo: demandas recebidas e elegíveis; TQ; cobertura; tentativas por canal; contato válido; atendimento efetivo; SQ por modalidade; não retenções; pendências; idade do NSU; tempo de tratamento; reclamações; evidências; indisponibilidades; expurgos; glosas e tendência dos indicadores.
- 5.11. A CAIXA poderá solicitar informações e subsídios por meio do preposto. O prazo ordinário de resposta será de até 1 (um) dia útil, sem prejuízo dos prazos menores aplicáveis a incidentes, reclamações, demandas regulatórias e situações críticas.
- 5.12. O dossiê de subsídio deverá conter, conforme a natureza da demanda: identificação do NSU, contrato e protocolo; histórico cronológico; tentativas e

interações; condições disponibilizadas e apresentadas; manifestação do cliente; autenticação realizada; gravações, mensagens e demais evidências; operadores e responsáveis; logs, alterações e reprocessamentos; resultado transmitido à CAIXA; ocorrências de qualidade, segurança ou indisponibilidade; e demais informações definidas na Especificação Técnica.

- 5.13. O prazo ordinário e os prazos críticos de disponibilização do dossiê serão definidos na Especificação Técnica e no IMR. A impossibilidade de recuperar evidência obrigatória constituirá não conformidade e produzirá os efeitos de medição, glosa ou sanção previstos no instrumento aplicável.
- 5.14. A implantação inicial terá volumetria referencial para a retenção de aproximadamente 1.100 demandas/dia útil. A CONTRATADA deverá demonstrar capacidade de elasticidade para picos sazonais, observados os limites e as condições da matriz de riscos, sem que tal capacidade configure obrigação ordinária permanente ou garantia de consumo.
- 5.14.1. A CONTRATADA deverá suportar a faixa ordinária de 1.840 a 2.760 demandas por dia útil, para retenção e prospecção, sem degradação dos níveis de serviço, e manter plano de elasticidade para picos.
- 5.15. Variação superior a 30% da média móvel dos 90 dias anteriores, mantida por dois ciclos consecutivos e com impacto comprovado sobre a capacidade, poderá motivar revisão técnica de filas, cadência e níveis de serviço. A revisão não implicará recomposição econômica automática e observará a matriz de riscos e o instrumento contratual.
- 5.16. A licitante deverá considerar, na composição dos preços, os custos fixos e variáveis necessários à execução dentro da faixa de planejamento e das obrigações de continuidade, não havendo a garantia de volume mínimo.
- 5.17. A prestação ocorrerá nas faixas horárias definidas pela CAIXA e pela regulamentação aplicável a cada canal, com capacidade suficiente para cumprir os prazos regulatórios e atender retornos dos clientes.
- 5.18. Os canais da implantação inicial serão aqueles expressamente definidos no edital, na Especificação Técnica e no Plano de Implantação. A mera indicação de capacidade de suporte a determinado canal não implicará sua ativação simultânea nem autorizará cobrança autônoma.
- 5.19. A ativação de canal adicional dependerá de ordem formal da CAIXA, homologação técnica e de segurança, definição de scripts, regras de contato, volumetria, jornada, evidências, indicadores, cronograma e tratamento econômico aplicável. A CONTRATADA somente poderá operar canais e identificadores institucionais previamente autorizados.

6. DO MODELO OPERACIONAL

- 6.1. O modelo operacional terá o NSU como identificador primário da demanda. O CPF será utilizado para consolidação de visão do cliente, prevenção de

abordagens excessivas e análise de múltiplos pedidos, sem mesclar os fatos geradores de NSUs distintos.

6.2. O fluxo ordinário observará as etapas abaixo:

Etapa	Descrição
1. Disponibilização	A CAIXA disponibiliza o NSU, dados mínimos, prazo, contrato, elegibilidade e contrapropostas aplicáveis.
2. Validação inicial	A CONTRATADA valida integridade, duplicidade, prazo, canal, bloqueios e condição mínima de tratamento.
3. Priorização	O NSU é priorizado por prazo remanescente, valor, vulnerabilidade, reincidência, canal disponível e demais parâmetros CAIXA.
4. Tentativas de contato	A CONTRATADA executa a cadência autorizada e registra cada tentativa, entrega de mensagem, retorno e impedimento.
5. Identificação	Antes de expor informação protegida, a identidade do cliente é confirmada segundo o nível de autenticação definido para o canal.
6. Informação	O cliente recebe explicação clara sobre a solicitação, o direito de portar, o prazo e as alternativas disponíveis.
7. Apresentação de condições	São apresentadas exclusivamente as contrapropostas disponibilizadas pela CAIXA para o NSU, sem alteração ou negociação autônoma.
8. Coleta da decisão	A decisão é registrada como manutenção, refixação, renovação, prosseguimento da portabilidade, análise, recusa, ausência de contato ou outra tipificação autorizada.
9. Formação da evidência	São vinculados gravação ou log, protocolo, conteúdo apresentado, condição, data, hora, operador, canal e manifestação.
10. Envio do resultado	O resultado e as evidências são encaminhados à CAIXA pelo mecanismo da fase tecnológica vigente.
11. Validação e registro	A CAIXA valida o resultado e realiza ou autoriza o registro ou a formalização sistêmica, manual ou automatizada.
12. Reconciliação e encerramento	As partes conciliam status, pendências, rejeições, reprocessamentos e fatos geradores de medição.

6.3. Os *status* mínimos da demanda serão: RECEBIDA, INELEGÍVEL, EM VALIDAÇÃO, A TRATAR, EM TENTATIVA, CONTATO VÁLIDO, EM ATENDIMENTO, AGUARDANDO CLIENTE, AGUARDANDO CAIXA, e CONCLUÍDA.

6.4. A CAIXA poderá acrescentar status e motivos, desde que preserve a rastreabilidade e conceda prazo de adequação compatível. Alterações que modifiquem materialmente o fato gerador ou o custo observarão a governança de mudanças.

Regra	Parâmetro contratual
Tentativas totais	Até 6 por NSU durante a janela, salvo solicitação de retorno feita pelo cliente.
Voz	Até 3 tentativas por NSU; no máximo 2 no mesmo dia e com intervalo mínimo de 3 horas.
Canais digitais	Até 3 envios por NSU; no máximo 1 mensagem ativa do mesmo tipo em 24 horas.
Combinação de canais	Deverá considerar entrega, preferência, retorno, opt-out, vulnerabilidade e histórico do CPF.
Recusa definitiva	Encerra imediatamente a cadência do NSU, ressalvadas comunicações obrigatórias e novo pedido autônomo.
Opt-out	Manifestação expressa do cliente para não receber comunicações, contatos ou tratamentos específicos, devendo a restrição ser registrada e observada imediatamente pela CONTRATADA.

Regra	Parâmetro contratual
Cliente em análise	Será admitido no máximo 1 lembrete adicional, salvo pedido expresso de retorno.
Público vulnerável	Atendimento humano, linguagem adequada, ausência de urgência artificial e escalonamento quando necessário.

- 6.5. A política padrão de contato ativo observará os limites abaixo, sem prejuízo de regra mais restritiva definida em script, manifestação do cliente ou legislação:
- 6.6. As tentativas não realizadas por indisponibilidade de dado, bloqueio, preferência, sistema ou canal deverão ser registradas com causa e evidência. A CONTRATADA não poderá classificar como tratamento a mera existência do NSU sem a execução das ações sob sua governabilidade.
- 6.7. Nos atendimentos poderão ocorrer as seguintes decisões:

Resultado	Tratamento
Manutenção das condições atuais	O cliente desiste da portabilidade e mantém o contrato nas condições vigentes. A demanda poderá ser classificada como retida após validação da manifestação e do registro aplicável.
Refixação	O cliente desiste da portabilidade e aceita condição de alteração do contrato existente, previamente disponibilizada pela CAIXA. A conclusão dependerá dos registros e validações aplicáveis.
Renovação	O cliente desiste da portabilidade e aceita renovação ou nova operação autorizada, com ou sem crédito adicional. A formalização permanece submetida aos controles da CAIXA e do convênio.
Prosseguimento da portabilidade	O cliente confirma que deseja portar. A decisão deverá ser registrada sem tentativa de obstrução ou contato adicional incompatível com o script.
Análise ou retorno posterior	A demanda permanece pendente apenas pelo prazo e pela quantidade de lembretes autorizados.
Ausência de contato	Após a cadência válida e o vencimento da janela, a demanda é encerrada com a tipificação correspondente.

- 6.8. O atendimento será considerado desconectado quando houver interrupção involuntária após contato válido. A CONTRATADA deverá realizar retorno em até 15 minutos, quando o canal e a preferência permitirem, e vincular as duas interações ao mesmo protocolo ou cadeia de evidência.
- 6.9. O abandono de fila receptiva será medido separadamente. O cliente que abandonar antes do início do atendimento não gerará TQ por esse evento, sem prejuízo do tratamento ativo do NSU, observados, entretanto, os níveis de serviços indicadores especificados neste documento. Quando o abandono decorrer de falha da plataforma sob responsabilidade da CONTRATADA, o evento afetará os indicadores aplicáveis.
- 6.10. Em caso de múltiplos NSUs para o mesmo CPF, a CONTRATADA deverá tratar cada demanda de forma individual, controlar a frequência agregada de contato e impedir a apresentação de condição vinculada a contrato diverso. Novo pedido não será tratado como reabertura do NSU anterior.
- 6.11. Demandas duplicadas serão encerradas sem remuneração quando representarem repetição técnica do mesmo NSU. Pedidos sucessivos legítimos

permanecerão elegíveis, sujeitos ao acompanhamento do indicador de reincidência.

6.12. A execução tecnológica será organizada em fases:

Fase	Configuração operacional
Fase 1 - Operação assistida	A CAIXA fornece demandas e condições por ferramenta ou arquivo seguro; a CONTRATADA devolve resultado e evidências; empregado ou sistema CAIXA realiza o registro final.
Fase 2 - Troca estruturada	Entrada e saída por arquivos padronizados, fila segura, mensageria ou serviço intermediário, com conciliação automática e tratamento de rejeições.
Fase 3 - APIs homologadas	Consulta ou recebimento de NSU, contrapropostas e envio do resultado por APIs; regras e validações permanecem sob governança CAIXA.
Fase 4 - Automação do registro	O resultado validado pode acionar registro sistêmico automatizado, com controles de autenticação, idempotência, segregação, trilha e rollback.

- 6.13. A indisponibilidade ou atraso de integração não suspenderá a obrigação de executar o serviço quando existir contingência homologada. A operação deverá prever fila segura, controle de ordem, reconciliação, prevenção de duplicidade, reprocessamento e evidência do período de contingência.
- 6.14. O Anexo IV - Arquitetura de Integração e Fases Tecnológicas indica sistemas, interfaces, ambientes, layouts, autenticação, criptografia, limites, logs, propriedade dos componentes, suporte, homologação, contingência, custos incluídos e responsabilidades de cada parte.
- 6.15. A atividade de qualidade será executada pela CONTRATADA sobre a operação e auditada pela CAIXA. A amostragem deverá combinar método estatístico e seleção dirigida por risco, reclamação, vulnerabilidade, sucesso, falha, atendente novo, canal e produto.
- 6.16. A CAIXA poderá determinar plano de correção, reforço de treinamento ou substituição de profissional em caso de risco objetivo, fraude, violação grave ou incapacidade reiterada, sem exercer gestão direta, controle de jornada ou subordinação sobre empregados da CONTRATADA.
- 6.17. A governança operacional observará os ritos e as periodicidades estabelecidos no capítulo de gestão e fiscalização contratual.
- 6.18. Demandas oriundas de órgãos reguladores, fiscalizadores, supervisores, de controle ou do Poder Judiciário deverão observar os procedimentos de sigilo, comunicação e autorização previstos no Anexo V.

7. DA ESTRUTURA DE PESSOAS

- 7.1. A CONTRATADA deverá manter estrutura organizacional e capacidade compatíveis com a execução integral do objeto, contemplando operação, supervisão, coordenação, gestão, qualidade, treinamento, dados, tecnologia, segurança, privacidade, continuidade e suporte.
- 7.2. As referências a papéis e funções destinam-se à caracterização das competências mínimas e não constituem exigência de quantitativo de pessoas,

postos de trabalho ou dedicação exclusiva. Compete à CONTRATADA dimensionar, selecionar, remunerar, dirigir e substituir seus recursos.

7.3. A estrutura deverá assegurar, no mínimo, as seguintes capacidades:

Papel/capacidade	Responsabilidade mínima
Preposto contratual	Interlocução formal, decisões operacionais, registro de compromissos e coordenação de respostas.
Gestão operacional	Capacidade, filas, produtividade, escalas, qualidade, contingência e entrega dos níveis de serviço.
Qualidade e treinamento	Monitoria, calibração, análise de causa, capacitação inicial e reciclagem.
Tecnologia e integração	Ambientes, conectividade, interfaces, logs, suporte, observabilidade e reprocessamento.
Dados e relatórios	Reconciliação, indicadores, dashboards, dicionário, dados e evidências.
Segurança e privacidade	Controles de acesso, incidentes, DLP, sigilo bancário, LGPD e auditoria.
Continuidade	PCN, testes, fornecedores críticos, operação degradada e reversibilidade.

7.4. Somente profissionais habilitados poderão atuar em funções críticas de atendimento, coleta de decisão, acesso a dados, integração, monitoria e gestão de evidências. A meta de habilitação para essas funções será de 100%.

7.5. A CONTRATADA deverá manter banco de substituição, plano de sucessão para papéis-chave e capacidade de recomposição sem degradação dos níveis de serviço.

7.6. A CONTRATADA deverá manter programa contínuo de capacitação em segurança da informação, privacidade, sigilo bancário e proteção de dados, observando integralmente os requisitos e conteúdos mínimos definidos no Anexo V.

7.7. A CAIXA interagirá com o preposto e com os responsáveis designados, sem distribuir tarefas diretamente a operadores, controlar jornada, autorizar férias, aplicar medidas disciplinares, definir remuneração individual.

7.8. A responsabilização da CONTRATADA ocorrerá por entregas, indicadores, incidentes e obrigações contratuais, e não pela gestão cotidiana de seus empregados.

8. NÍVEIS DE SERVIÇO, INDICADORES, FAIXAS DE DESCONTO E MATRIZ DE GLOSAS/SANÇÕES (IMR COMPLETO)

8.1. O Instrumento de Medição de Resultado - IMR aferirá a qualidade, a conformidade, a tempestividade, a cobertura, a disponibilidade, a auditabilidade e a experiência da operação, sem substituir a medição das unidades de serviço ou as glosas por evento individual.

8.1.1. A medição das unidades remuneráveis ocorrerá por NSU e não será substituída pelo IMR.

8.2. A apuração será mensal, com acompanhamento diário ou semanal dos indicadores críticos. As fontes oficiais serão os registros da CAIXA, as interfaces

homologadas e as evidências integras produzidas pela CONTRATADA, vinculadas ao NSU.

- 8.2.1. Eventos comprovadamente não imputáveis à CONTRATADA serão expurgados do denominador afetado, sem gerar remuneração por serviço não executado.
- 8.3. Os indicadores e metas iniciais são:

Código	Indicador e fórmula	Meta	Finalidade
IMR-01	$\text{Cobertura} = \text{TQ aceitos} \div \text{demandas elegíveis recebidas} \times 100$	$\geq 98\%$	Assegurar o tratamento de toda a base, sem escolha de clientes ou concentração em casos com maior chance de efetivação (retenção/prospecção).
IMR-02	$\text{Conformidade} = \text{atendimentos conformes} \div \text{atendimentos auditados} \times 100$	$\geq 95\%$	Verificar aplicação do script, informação correta, manifestação livre, autenticação, tipificação e vínculo ao NSU.
IMR-03	$\text{Tempestividade} = \text{demandas tratadas dentro da janela aplicável} \div \text{demandas elegíveis com prazo vencido no ciclo} \times 100$	$\geq 97\%$	Assegurar início, tratamento e conclusão dentro dos prazos definidos pela CAIXA e pela regulação.
IMR-04	$\text{Atendimentos com evidências válidas} \div \text{atendimentos auditados} \times 100$	$= 100\%$	Garantir que todos os atendimentos possuam as evidências (registros de voz, de texto e logs) registrados, inclusive para fins de auditoria interna/externa.

- 8.4. A cobertura será apurada sobre todas as demandas elegíveis disponibilizadas à CONTRATADA. A ordem de tratamento seguirá os critérios de prioridade definidos pela CAIXA. É vedada qualquer seleção, omissão, postergação ou redistribuição destinada a elevar artificialmente a taxa de sucesso ou a remuneração variável.
- 8.5. A conformidade e a validade das evidências serão verificadas por amostra mensal aleatória, complementada por amostra dirigida a sucessos, reclamações, clientes vulneráveis, falhas e ocorrências críticas. A amostra aleatória poderá ser projetada para a população quando o plano amostral, o universo e o método estiverem previamente definidos. A amostra dirigida produzirá efeito apenas sobre os casos analisados, salvo auditoria complementar que demonstre extensão maior.
- 8.6. Para cada indicador, será aplicada uma faixa única. O maior desconto apurado entre os quatro indicadores será o desconto mensal do IMR, sem soma de percentuais entre indicadores:

Resultado do indicador	Desconto do IMR sobre a Parcela A aceita
Meta atingida	0%
Até 2 pontos percentuais abaixo da meta	2%
Mais de 2 e até 5 pontos percentuais abaixo da meta	5%

Resultado do indicador	Desconto do IMR sobre a Parcela A aceita
Mais de 5 pontos percentuais abaixo da meta, ou impossibilidade de aferição por falta de dado imputável à CONTRATADA	10%

- 8.7. A glosa por evento excluirá da medição o TQ ou o SQ sem fato gerador, com evidência inexistente ou inválida, fora do prazo por causa imputável à CONTRATADA, em desconformidade com o script ou decorrente de classificação indevida. O desconto do IMR incidirá sobre a Parcela A remanescente após as exclusões de unidades.
- 8.8. Ocorrências de coação, assédio, obstrução da portabilidade, apresentação de condição não autorizada, manipulação de evidência, fraude, violação de sigilo, seleção deliberada da carteira ou recusa de auditoria serão consideradas gravíssimas. Além da exclusão das unidades afetadas, implicarão perda da Parcela B do ciclo quando a ocorrência for sistêmica ou material, sem prejuízo de multa, ressarcimento, suspensão do fluxo ou rescisão, observados motivação, proporcionalidade, contraditório e ampla defesa.
- 8.9. A mesma ocorrência não poderá sofrer dupla cobrança pelo mesmo fundamento econômico. A memória de cálculo identificará separadamente: unidades aceitas e excluídas; resultados dos quatro indicadores; desconto do IMR; glosas; Parcela B; multas; ressarcimentos; expurgos e valor líquido. A CONTRATADA poderá contestar a medição, ou apresentar pedido de expurgo em até 5 dias úteis, com os NSUs e as evidências correspondentes.
- 8.9.1. Não serão expurgados eventos decorrentes de ausência de contingência, falha de fornecedor da CONTRATADA, erro operacional, falta de teste, subdimensionamento ou atraso de comunicação.
- 8.10. A fiscalização utilizará plano amostral definido no início da execução e revisto, no mínimo, a cada 12 meses ou sempre que houver alteração relevante de risco, volume, canal, script, produto ou processo. A seleção e a análise das amostras ocorrerão em cada ciclo mensal de medição, observando:
- 8.10.1. amostra aleatória com nível de confiança e margem de erro compatíveis com a população;
- 8.10.2. amostra dirigida por risco, incluindo reclamações, vulneráveis, sucessos, falhas, novos profissionais, canais e mudanças de script;
- 8.10.3. auditoria integral de ocorrências críticas, incidentes, evidências contestadas e casos selecionados pela CAIXA.
- 8.11. Da diferença entre glosa e multa contratual
- 8.11.1. Glosa é mecanismo de ajuste financeiro da medição, aplicado para deduzir do pagamento valores correspondentes a serviço não qualificado, desempenho insuficiente, entrega incompleta ou falha objetiva de execução. A glosa decorre

do próprio IMR e atua sobre o valor medido ou sobre a parcela afetada pela inconformidade.

- 8.11.2. Multa contratual é sanção administrativa decorrente de inadimplemento contratual, violação de obrigação, descumprimento grave, reincidência, conduta vedada ou fato que extrapole a mera insuficiência de desempenho. A multa possui natureza sancionatória, exige motivação, contraditório e ampla defesa, e será aplicada na forma do edital, do contrato, da Lei nº 13.303/2016 e dos normativos internos aplicáveis.
- 8.11.3. A glosa não substitui a multa, e a multa não substitui a glosa. A mesma ocorrência poderá gerar glosa e multa quando produzir, simultaneamente, entrega não qualificada e inadimplemento contratual autônomo, desde que a decisão administrativa explicita as finalidades distintas de cada medida e observe proporcionalidade, nexo causal e vedação de dupla cobrança pelo mesmo fundamento econômico.
- 8.11.4. Para evitar *bis in idem*, a CAIXA deverá registrar separadamente: I – a parcela glosada por desempenho, indicando a base de cálculo do IMR; e II – a penalidade aplicada por infração contratual, indicando a obrigação violada, a gravidade, a reincidência, a motivação e o rito de defesa adotado.

Gravidade	Caracterização	Efeito contratual
Leve	Falha formal sem perda de evidência essencial ou impacto ao cliente.	Exclusão do evento ou glosa de até 1% da Parcela A afetada; orientação corretiva.
Média	Retrabalho, atraso ou perda parcial de auditabilidade sem risco regulatório material.	Glosa de até 3% da Parcela A afetada e plano corretivo.
Grave	Falha de script essencial, cobertura, prazo, vulnerabilidade, preferência de contato, integração ou evidência relevante.	Glosa de até 8% da Parcela A afetada, exclusão de SQ correlato e análise de multa.
Gravíssima	Coação, obstrução, condição não autorizada, manipulação de evidência, fraude, vazamento, violação de sigilo ou recusa de auditoria.	Exclusão das unidades, perda da Parcela B afetada ou do ciclo, multa, suspensão, ressarcimento e possível rescisão.

- 8.12. A reincidência será contada a partir da ciência formal. A segunda ocorrência da mesma natureza em três ciclos agravará a glosa em 50%; a terceira dobrará a glosa-base e exigirá governança extraordinária; a persistência após plano corretivo poderá instaurar processo sancionador. A janela será encerrada após três ciclos sem nova ocorrência e validação da eficácia das ações.
- 8.13. Pelo atraso injustificado na execução das obrigações contratuais, inclusive quanto aos marcos de implantação, disponibilização da operação, atendimento dos níveis mínimos de continuidade, recuperação de serviços críticos, tratamento de demandas, entrega de evidências, informações ou relatórios obrigatórios, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa moratória de 0,3% (três décimos por cento) ao dia sobre o valor da fatura do mês da ocorrência, limitada a 10 (dez) dias de atraso e ao limite de 10% (dez por cento) da respectiva fatura.
- 8.13.1. Ultrapassado o limite de 10 (dez) dias de atraso, a CAIXA poderá aplicar as demais sanções cabíveis, inclusive suspensão da execução de parte do serviço,

rescisão contratual e responsabilização por perdas e danos, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

- 8.14. O descumprimento de obrigações previstas neste Termo de Referência, no contrato ou em seus anexos, inclusive relacionadas a níveis de serviço, continuidade de negócios, segurança da informação, privacidade, proteção de dados pessoais, sigilo bancário, guarda de evidências, cumprimento de scripts homologados, atendimento a clientes vulneráveis, observância das regras regulatórias de portabilidade e cooperação com a fiscalização contratual, sujeitará a CONTRATADA à multa compensatória de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência para cada infração apurada, limitada a 10% (dez por cento) do valor anual do contrato, sem prejuízo das glosas, ressarcimentos e demais sanções cabíveis.
- 8.15. Constituem hipóteses que poderão ensejar a rescisão unilateral do contrato pela CAIXA, observados o contraditório, a ampla defesa, a proporcionalidade e a legislação aplicável:
- 8.15.1. Descumprimento reiterado ou grave das obrigações previstas no Contrato, no Termo de Referência, nos seus anexos, nos planos aprovados pela CAIXA ou nos instrumentos de execução contratual;
- 8.15.2. Atraso injustificado na implantação da solução, no início da operação, na execução dos serviços ou no cumprimento de marcos contratuais que comprometa a continuidade da prestação, os prazos regulatórios ou os objetivos da contratação;
- 8.15.3. Descumprimento reiterado dos níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho, requisitos de qualidade, conformidade, tempestividade, cobertura, continuidade ou auditabilidade previstos no IMR, após aplicação das medidas corretivas cabíveis;
- 8.15.4. Impedimento, restrição, atraso indevido ou qualquer conduta que dificulte o exercício do direito de portabilidade pelo cliente, em desacordo com a regulamentação do Conselho Monetário Nacional, do Banco Central do Brasil ou com as orientações da CAIXA;
- 8.15.5. Apresentação, oferta, negociação ou utilização de condições, taxas, parâmetros, informações ou scripts não previamente autorizados pela CAIXA;
- 8.15.6. Fraude, falsificação, adulteração, supressão, destruição ou manipulação de registros, gravações, logs, evidências, relatórios, indicadores ou quaisquer elementos utilizados para comprovação da execução contratual;
- 8.15.7. Recusa injustificada de auditoria, fiscalização, diligência, inspeção, fornecimento de informações ou disponibilização de evidências requeridas pela CAIXA ou por autoridade competente;
- 8.15.8. Violação de sigilo bancário, confidencialidade, proteção de dados pessoais, requisitos de segurança da informação ou demais obrigações relacionadas à LGPD e à legislação aplicável;

- 8.15.9. Ocorrência de incidente de segurança da informação, privacidade ou sigilo decorrente de dolo, culpa grave, negligência ou ausência dos controles mínimos exigidos contratualmente, quando constatado risco relevante à CAIXA, aos clientes ou ao Sistema Financeiro Nacional;
- 8.15.10. Descumprimento grave ou reiterado dos requisitos de continuidade de negócios, recuperação de serviços, preservação de evidências, manutenção do Plano de Continuidade de Negócios ou dos parâmetros mínimos de recuperação definidos contratualmente;
- 8.15.11. Cessão, transferência ou subcontratação do objeto em desacordo com as condições estabelecidas no Contrato ou sem a autorização exigida pela CAIXA;
- 8.15.12. Reincidência em infrações classificadas como gravíssimas ou manutenção de situação irregular após a apresentação e o vencimento do prazo para execução de plano corretivo formalmente exigido pela CAIXA;
- 8.15.13. Prática de atos que comprometam a idoneidade, a integridade, a regularidade regulatória ou a reputação institucional da CAIXA, relacionados à execução contratual; e
- 8.15.14. Demais hipóteses previstas na Lei nº 13.303/2016, no Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA e na legislação aplicável.
- 8.16. A aplicação de glosas, descontos de IMR, multas ou outras sanções não impede a rescisão unilateral do contrato quando a gravidade da infração, sua reincidência ou o risco decorrente da conduta da CONTRATADA demonstrar comprometimento da continuidade, da conformidade, da segurança, da regularidade regulatória ou da confiança necessária à execução do objeto.

9. MODELO DE REMUNERAÇÃO DA CONTRATADA

- 9.1. A remuneração será realizada exclusivamente por entregas efetivamente executadas, aceitas e auditáveis, sem pagamento por posto de trabalho, hora, tentativa isolada, mensagem, contato isolado, relatório, licença, gravação, armazenamento, implantação, integração, continuidade ou reversibilidade. Todos esses custos integrarão os preços unitários, respeitando o limite orçamentário da contratação, a matriz de riscos, o IMR e os controles previstos neste Termo de Referência.
- 9.2. O modelo terá somente duas unidades remuneráveis:

Parcela	Fato gerador	Cálculo
Parcela A - Tratamento Qualificado - TQ	Demanda elegível, recebida e tratada até o prazo de vencimento, com execução das ações mínimas e da cadência aplicável, registro completo, evidência válida, tipificação e envio do resultado.	Parcela A Bruta = quantidade de TQ aceitos × PU-TQ*

Parcela	Fato gerador	Cálculo
Parcela B - Sucesso Qualificado - SQ	TQ que resulte em efetivação da retenção ou prospecção, por decisão livre e informada do cliente, com condição parametrizada pela CAIXA, evidência integral e resultado validado pela CAIXA.	Parcela B Bruta = quantidade de SQ aceitos × PU-SQ**

* PU-TQ: Preço unitário por tratamento qualificado;

** PU-SQ: Preço unitário por sucesso qualificado.

- 9.3. Não gerarão Parcela A ou B:
- 9.3.1. demanda inelegível;
 - 9.3.2. duplicidade técnica;
 - 9.3.3. unidade sem ação mínima;
 - 9.3.4. tratamento fora do prazo por causa imputável à CONTRATADA;
 - 9.3.5. registro ou evidência inexistente, inválida ou produzida fora da janela;
 - 9.3.6. uso de script ou condição não autorizados;
 - 9.3.7. classificação indevida;
 - 9.3.8. fraude;
 - 9.3.9. unidade já remunerada no mesmo NSU e ciclo.
- 9.4. A Parcela B somente será devida quando, no ciclo:
- 9.4.1. I - a cobertura for igual ou superior a 98% (IMR-01);
 - 9.4.2. II - a conformidade for igual ou superior a 95% (IMR-02);
 - 9.4.3. III - não houver ocorrência gravíssima sistêmica ou material; e
 - 9.4.4. IV - o SQ específico permanecer íntegro e validado.
 - 9.4.5. V - 100% dos atendimentos auditados possuírem evidências válidas, conforme o IMR-04.
- 9.5. O descumprimento de qualquer dessas condições torna a Parcela B do ciclo igual a zero, sem afetar o pagamento dos TQ regularmente aceitos.
- 9.6. A bonificação não constitui meta de efetividade, nem autoriza pressão sobre o cliente. A manifestação deverá ser livre, informada e registrada. Recusa, prosseguimento da portabilidade ou pedido para cessar o contato encerrará a abordagem conforme o script e não poderá reduzir a avaliação individual do atendente por si só. Eventual política interna de incentivo da CONTRATADA deverá combinar cobertura, conformidade, qualidade e resultado, sendo vedado incentivo baseado exclusivamente em efetividade.
- 9.7. Os preços unitários correspondentes ao Tratamento Qualificado e ao Sucesso Qualificado serão derivados automaticamente do Preço Unitário Global da respectiva atividade, de acordo com as seguintes fórmulas: PU-TQ = PU Global

$\div 1,10$ e $PU-SQ = 10\% \times PU-TQ$. É vedada a oferta autônoma dos componentes ou a alteração da proporção estabelecida. A Parcela B Devida corresponderá ao menor valor entre:

- 9.7.1. I - Parcela B Bruta e;
- 9.7.2. II - 10% da Parcela A aceita no ciclo.
- 9.7.2.1. O PU-SQ não poderá superar o PU-TQ. O teto mensal de 10% limita a exposição financeira e não constitui garantia de demanda ou de sucesso.

VALOR BRUTO DO CICLO = PARCELA A ACEITA + PARCELA B DEVIDA
VALOR LÍQUIDO = VALOR BRUTO DO CICLO – DESCONTO DO IMR – GLOSAS – MULTAS – RESSARCIMENTOS – RETENÇÕES LEGAIS

- 9.8. A CAIXA validará a medição por NSU, permitirá o saneamento de erro formal que não crie fato gerador ou evidência inexistente e emitirá o ateste. Ajustes de rejeição, cancelamento ou reversão identificados após o fechamento serão compensados no ciclo seguinte, com memória individualizada. Falha posterior exclusivamente imputável à CAIXA, à entidade consignante ou a sistema fora da governabilidade da CONTRATADA não afastará o SQ já integralmente cumprido pela CONTRATADA.
- 9.9. A CAIXA não definirá remuneração individual dos empregados da CONTRATADA. Eventual política interna de incentivo deverá combinar conformidade, cobertura, qualidade e resultado e não poderá incentivar seleção de carteira ou conduta abusiva.
- 9.10. A CONTRATADA apresentará relatório mensal contendo todos os NSUs, situação de elegibilidade, TQ, SQ por modalidade, evidências, rejeições, reversões, expurgos, indicadores, memória de cálculo e reconciliação com os registros da CAIXA.
- 9.11. A emissão da fatura ocorrerá após o ateste. Divergências sobre parcela específica não impedirão o pagamento da parte incontroversa, quando operacionalmente possível.
- 9.12. Não será adotado controle individual de salários, conta vinculada trabalhista ou provisionamento por empregado como mecanismo ordinário, por se tratar de serviço gerenciado sem dedicação exclusiva, sem prejuízo das garantias, retenções legais e controles de habilitação e execução aplicáveis.
- 10. **MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**
- 10.1. A proposta comercial deverá refletir integralmente o modelo de remuneração, a volumetria de referência, a cesta de julgamento e todos os custos necessários à execução do objeto.
- 10.2. A volumetria estimada é de:

Referência	Quantidade
Retenção de consignado - implantação inicial	aproximadamente 1.100 demandas/dia útil
Prospecção de consignado - primeira expansão	aproximadamente 1.200 demandas/dia útil
Capacidade potencial combinada	aproximadamente 2.300 demandas/dia útil; não constitui carga obrigatória da implantação inicial

- 10.3. As quantidades são estimativas e não constituem garantia de volume mínimo ou máximo. A licitante deverá considerar a faixa operacional e os riscos alocados na formação dos preços.
- 10.4. As atividades e os preços unitários globais considerados para formação e julgamento da proposta são:

Código	Atividade	Quantidade	PU Global ofertado	Valor
AT 01	Retenção de portabilidade	600.000	R\$ [ofertar]	Quantidade × PU Global Retenção
AT 02	Prospecção de portabilidade	600.000	R\$ [ofertar]	Quantidade × PU Global Prospecção
Total	Lote único	1.200.000	Não aplicável	Somatório

- 10.4.1. A LICITANTE ofertará exclusivamente o Preço Unitário Global de cada atividade. Os preços unitários correspondentes ao Tratamento Qualificado e ao Sucesso Qualificado serão derivados automaticamente, de forma idêntica para todas as propostas, mediante aplicação das seguintes fórmulas:
- $$\text{PU-TQ} = \text{PU Global} \div 1,10$$
- $$\text{PU-SQ} = 10\% \times \text{PU-TQ}$$
- $$\text{PU Global} = \text{PU-TQ} + \text{PU-SQ}$$
- 10.4.2. É vedada a oferta autônoma de PU-TQ ou PU-SQ em proporção diferente da estabelecida neste Termo de Referência.
- 10.5. Mensagens, chamadas, contatos válidos, atendimentos efetivos, *Open Finance*, relatórios e demais componentes do fluxo não serão remunerados cumulativamente no escopo inicial; seus custos integrarão o PU-TQ e o PU-SQ. Unidade adicional somente poderá existir mediante previsão expressa e vedação de sobreposição.

VALOR GLOBAL DE JULGAMENTO = (600.000 × PU GLOBAL RETENÇÃO) + (600.000 × PU GLOBAL PROSPECÇÃO)

- 10.6. A relação entre PU-TQ e PU-SQ será fixa e calculada automaticamente, sendo o PU-SQ equivalente a 10% do PU-TQ. A licitante não poderá alterar essa proporção.
- 10.7. O edital fixará os preços unitários máximos e o valor global estimado após a conclusão da pesquisa de preços.
- 10.8. A planilha analítica deverá detalhar:

Grupo	Categoria	Conteúdo mínimo
A	Pessoal e operação	Operação, gestão, supervisão, qualidade, treinamento, dados, suporte, salários, encargos, benefícios e produtividade.
B	Tecnologia e plataformas	CRM, omnichannel, discador, gravação, workflow, BI, analytics, automação, APIs, banco, storage e cloud.
C	Telecomunicações e canais	Telefonia, links, VPN, mensageria, SMS, WhatsApp, e-mail, redundância e contingência.
D	Segurança, privacidade e sigilo	IAM, MFA, DLP, SIEM, criptografia, logs, auditoria, resposta a incidentes e controles LGPD/LC 105.
E	Continuidade e reversibilidade	PCN, backup, ambientes alternativos, testes, operação degradada, transferência e encerramento.
F	Governança e gestão	PMO, indicadores, relatórios, reuniões, documentação, mudanças, riscos e fiscalização.
G	Custos corporativos	Administração, jurídico, RH, contabilidade, facilities, seguros e garantias.
H	Tributos, risco e resultado	Tributos, margem de risco, lucro, provisões e custos financeiros.

- 10.9. Custos de implantação, configuração, integração, testes, treinamento, operação assistida, melhorias necessárias ao cumprimento do TR, PCN e reversibilidade estarão incluídos nos preços unitários e não serão remunerados separadamente.
- 10.10. A licitante deverá demonstrar a exequibilidade dos preços, as premissas de produtividade, a capacidade na faixa superior, os custos de canais, as licenças, a retenção de evidências e a contingência.
- 10.11. A CAIXA poderá exigir nota explicativa para itens zerados, irrisórios, incompatíveis, produtividades atípicas, custos ausentes, margens destoantes, preços unitários desproporcionais ou qualquer elemento que comprometa a execução.
- 10.12. A proposta deverá declarar que contempla todos os custos e riscos ordinários, que conhece a natureza estimativa da volumetria e que erro, omissão ou insuficiência de item não ensejará cobrança adicional, salvo hipótese legal e contratual expressa.

- 10.13. A expansão para outros produtos ou para prospecção dependerá de catálogo, volumetria, unidade, preço e instrumento formal, não sendo admitida execução sem definição econômica prévia.

11. PLANO DE IMPLANTAÇÃO, TRANSIÇÃO E REVERSIBILIDADE

- 11.1. Os custos de mobilização, *discovery*, configuração, integração, testes, treinamento, operação assistida, estabilização e reversibilidade estão incluídos nos preços unitários da proposta e não serão remunerados separadamente, observados os critérios de aceite. Atraso imputável à CAIXA ajustará o cronograma e será tratado conforme a matriz de riscos, sem gerar pagamento por unidade não executada.
- 11.2. Da finalidade e do âmbito de aplicação
- 11.2.1. Estabelece as condições mínimas para implantação da solução, transição operacional, operação assistida, estabilização, reversibilidade e encerramento ordenado dos serviços gerenciados e continuados da jornada de portabilidade de crédito consignado e demais produtos passíveis de expansão futura.
- 11.2.2. O Plano de Implantação, Transição e Reversibilidade será obrigatório para a CONTRATADA e deverá assegurar entrada em operação controlada, sem interrupção injustificada da jornada, sem perda de evidências, sem degradação de prazos regulatórios, sem violação de sigilo bancário ou dados pessoais e sem transferência indevida de riscos ordinários de implementação à CAIXA.
- 11.2.3. Aplica-se à implantação inicial, às expansões de escopo autorizadas, às mudanças relevantes de sistemas, canais ou fornecedores, à substituição da CONTRATADA, à rescisão contratual, ao término ordinário do contrato e a qualquer hipótese de reversão total ou parcial da operação à CAIXA ou a novo prestador.
- 11.3. Das premissas estruturantes
- 11.3.1. A implantação será progressiva, controlada por marcos formais, com início pela atividade de retenção do crédito consignado, com possibilidade de expansão futura conforme autorização da CAIXA.
- 11.3.2. A CONTRATADA deverá assumir integral responsabilidade pelo planejamento, recursos, meios, ferramentas, capacitação, gestão de riscos, mobilização e execução das etapas sob sua responsabilidade.
- 11.3.3. A CAIXA manterá sob sua responsabilidade as decisões de política comercial e de crédito, as regras de negócio, os scripts, os parâmetros, os critérios de elegibilidade, a validação institucional do resultado, a efetivação dos atos contratuais, creditícios, financeiros e sistêmicos e o aceite final da solução.
- 11.3.4. A implantação não autoriza à CONTRATADA a operar fora de scripts, fluxos e parâmetros homologados pela CAIXA.

- 11.3.5. A transição deverá preservar continuidade operacional, rastreabilidade, auditabilidade, sigilo bancário, LGPD, segurança da informação, evidências de atendimento, gravações, logs e indicadores.
- 11.3.6. A reversibilidade deverá permitir continuidade do serviço por outro prestador ou pela própria CAIXA, sem dependência técnica, operacional, documental ou informacional da CONTRATADA.
- 11.3.7. Em caso de manifestação de desinteresse na prorrogação, a CONTRATADA deverá cooperar com a elaboração e execução do Plano de Saída, Transição e Reversibilidade previsto neste Termo de Referência, mantendo integralmente os níveis de serviço contratados até o encerramento da vigência contratual.
- 11.4. Da governança da implantação
- 11.4.1. A CONTRATADA deverá instituir governança formal de implantação, composta por comissão gerencial, responsável por segurança da informação, responsável por dados e sigilo, treinamento, continuidade e reversibilidade.
- 11.4.2. A CAIXA poderá indicar representantes, fiscalização contratual, área de tecnologia, segurança da informação, dados, canais, produto, jurídico e demais áreas envolvidas, sem que tal participação caracterize subordinação direta, gestão de pessoal da CONTRATADA ou absorção de responsabilidade operacional por parte da CAIXA.

Instância / papel	Responsabilidade	Titularidade	Observação
Comitê Executivo de Implantação	Acompanhar marcos, riscos, decisões críticas, impedimentos e autorização de fases.	CAIXA e CONTRATADA	Reuniões periódicas e extraordinárias.
PMO da CONTRATADA	Consolidar cronograma, riscos, dependências, entregas, evidências e plano de ação.	CONTRATADA	Relatórios semanais e painel de implantação.
Preposto contratual	Interlocução formal, registro de decisões e encaminhamento de pendências.	CONTRATADA	Acionamento conforme governança contratual.
Fiscalização CAIXA	Validar evidências, emitir aceite técnico/operacional e registrar ressalvas.	CAIXA	Atuação por fiscalização e ateste.
Gestão técnica	Conduzir integração, infraestrutura, homologação e testes técnicos.	CAIXA e CONTRATADA	Sem transferência de responsabilidade por execução.
Gestão operacional	Preparar atendimento, filas, scripts, treinamento, volumetria e operação assistida.	CONTRATADA	Aderência a regras CAIXA.

11.5. Do cronograma das fases obrigatórias da implantação

11.5.1. Estabelece o conjunto mínimo de etapas necessárias à transição e operacionalização dos serviços contratados, definindo os marcos de execução, os entregáveis obrigatórios e os critérios de aceite correspondentes.

Fase	Período	Nome	Escopo mínimo	Entregáveis obrigatórios	Critério de aceite
F0	T0 a T0+5	Mobilização e kick-off	Equipe, preposto, plano de projeto, governança e comunicação.	Plano de Projeto; contatos; cronograma; riscos.	Aprovação formal pela CAIXA.
F1	T0+6 a T0+25	Discovery e desenho	Processos, sistemas, bases, fluxos, scripts, canais, volumetria, segurança e integrações.	Relatório de discovery; arquitetura; plano operacional e de dados.	Aceite técnico e operacional.
F2	T0+26 a T0+65	Configuração e integração	Ambientes, canais, filas, perfis, gravação, dashboards, interfaces e controles.	Ambiente configurado; evidências de integração; logs.	Homologação técnica.
F3	T0+66 a T0+85	Testes e correções	Cenários críticos, carga, segurança, vulnerabilidade, conduta, evidências e contingência.	Roteiros, resultados, defeitos e plano de correção.	Zero defeito crítico aberto.
F4	T0+86 a T0+100	Treinamento e prontidão	Capacitação de público crítico e verificação dos requisitos de entrada.	Materiais, avaliações, checklist e plano de suporte.	100% das funções críticas habilitadas.
F5	T0+101 a T0+115	Operação assistida	Produção controlada, acompanhamento intensivo e saneamento.	Relatórios diários, indicadores e incidentes.	Metas mínimas e estabilidade.
F6	Até T0+120	Estabilização e aceite final	Encerramento da implantação e autorização da operação regular.	Termo de aceite, documentação e lições aprendidas.	Aceite final da implantação.

11.6. Do cronograma executivo referencial

11.6.1. O cronograma definitivo deverá ser apresentado pela CONTRATADA na fase de mobilização, com marcos, datas, responsáveis, dependências, predecessoras e critérios de aceite.

11.7. A Matriz RACI de Implantação tem por objetivo definir claramente os papéis e responsabilidades das partes envolvidas no processo de implantação dos

serviços, assegurando adequada segregação de funções, governança do projeto, rastreabilidade das decisões e coordenação das atividades necessárias à entrada em operação. A matriz estabelece, para cada atividade da implantação, os responsáveis pela execução (Responsible), os responsáveis finais pela entrega (Accountable), os participantes consultados (Consulted) e os envolvidos que devem ser informados (Informed).

Atividade	CONTRATADA	Preposto	CAIXA Fiscalização	Tecnologia/Integração	Produto/Negócio/Operação	SI/LGPD/Sigilo	Jurídico/Governança
Plano de Projeto	R	A	C	C	C	C	I
Discovery e inventário	R	A	C	C	C	C	I
Desenho operacional	R	A	C	C	A/C	C	I
Integração técnica	R	A	C	A/C	C	C	I
Segurança e privacidade	R	A	C	C	I	A/C	I
Configuração de canais	R	A	C	C	A/C	C	I
Scripts e treinamento	R	A	C	I	A/C	C	I
Testes funcionais	R	A	A/C	C	C	C	I
Entrada em produção	R	C	A	C	C	C	I
Operação assistida	R	A	A/C	C	C	C	I
Reversibilidade	R	A	A/C	C	C	C	I

Legenda: R = responsável pela execução; A = aprovador/autoridade de aceite; C = consultado; I = informado. A matriz RACI poderá ser detalhada no Plano de Projeto, sem alterar a responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução dos itens sob sua responsabilidade.

11.8. Da transferência de conhecimento e treinamento

11.8.1. A CONTRATADA deverá elaborar plano de treinamento e transferência de conhecimento contemplando time técnico, gestão, suporte técnico, segurança, dados, continuidade e reversibilidade.

Tema	Conteúdo mínimo	Evidência
Treinamento operacional	Scripts, fluxos, atendimento, <i>handoff</i> , exceções, vulnerabilidade, Não Me Perturbe, registro e evidências.	Lista de presença, material, avaliação e trilha de versões.
Treinamento regulatório	Portabilidade, sigilo bancário, LGPD, condutas vedadas, tratamento justo e decisão livre do cliente.	Material aprovado, avaliação e reciclagem.

Tema	Conteúdo mínimo	Evidência
Treinamento técnico	Ferramentas, sistemas, integrações, logs, dashboards, incidentes e contingência.	Guias técnicos, manuais, evidências de execução.
Transferência de conhecimento à CAIXA	Arquitetura, operação, relatórios, indicadores, auditoria, evidências, reversibilidade e suporte.	Sessões registradas e documentação editável.
Reciclagem	Alterações de script, norma, sistema, IMR, PCN ou processo.	Registro de atualização e ciência do público impactado.

11.9. Da transição operacional e coexistência

11.9.1. A transição deverá ocorrer de forma controlada, com coexistência temporária entre operação atual, estruturas internas da CAIXA e operação da CONTRATADA, quando aplicável, preservando continuidade, rastreabilidade, responsabilidades e evidências.

11.9.2. A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Transição contendo, no mínimo:

- 11.9.2.1. Inventário de atividades a assumir;
- 11.9.2.2. Mapa de dependências com sistemas e áreas CAIXA;
- 11.9.2.3. Responsabilidades durante coexistência;
- 11.9.2.4. Critérios de migração por frente, produto, canal ou fluxo;
- 11.9.2.5. Regras de tratamento de casos em andamento;
- 11.9.2.6. Plano de comunicação interna e externa quando aplicável;
- 11.9.2.7. Mecanismo de reconciliação de registros;
- 11.9.2.8. Controle de pendências e exceções;
- 11.9.2.9. Critérios de congelamento, corte e retorno;
- 11.9.2.10. Matriz de riscos e plano de contingência.

Elemento de coexistência	Regra mínima	Evidência
Casos em andamento	Manter rastreio de origem, responsável, estágio e prazo regulatório.	Relatório de corte, protocolo e evidência.
Filas e prioridades	Priorizar prazos regulatórios, vulnerabilidade, reclamações e <i>handoffs</i> .	Mapa diário de filas e pendências.
Dados e bases	Sincronizar bases autorizadas, sem criação de repositório paralelo não homologado.	Reconciliação, logs e aceite CAIXA.
Canais e scripts	Usar apenas canais, mensagens e scripts homologados.	Checklist de homologação.

Elemento de coexistência	Regra mínima	Evidência
Indicadores	Monitorar transição por indicadores específicos, sem substituir IMR.	Painel de transição e relatório diário.
Escalonamento	Definir canal formal para bloqueios e decisões críticas.	Registro em ata e plano de ação.

11.10. Do plano de migração e integridade de dados

11.10.1. Quando houver migração, carga inicial, sincronização, espelhamento, geração de bases operacionais ou transferência de dados, a CONTRATADA deverá observar finalidade delimitada, mínimo necessário, criptografia, controle de acesso, logs, trilha de auditoria, sigilo bancário e validação de integridade.

Etapa	Requisito mínimo	Evidência
Inventário de dados	Identificar bases, campos, origem, finalidade, base legal, classificação e retenção.	Inventário validado.
Plano de carga / sincronização	Definir método, layout, janela, responsável, rollback e reconciliação.	Plano técnico aprovado.
Validação de integridade	Comparar totais, amostras, hashes, logs e consistência.	Relatório de validação.
Controle de acesso	Perfis mínimos, segregação, autenticação e rastreabilidade.	Matriz de acesso.
Dados temporários	Eliminar ou anonimizar após finalidade, conforme orientação CAIXA.	Termo de eliminação ou registro de guarda.
Falhas de migração	Registrar, corrigir, reprocessar e comunicar impactos.	Plano de ação e evidências.

11.11. Dos testes, homologação e critérios de decisão de autorização para entrada em produção

11.11.1. A entrada em produção dependerá de homologação técnica, operacional, de segurança, de dados, de continuidade e de evidências. A Decisão de Autorização para Entrada em Produção será formal e deverá ser registrada em ata.

Critério de entrada em produção	Natureza	Consequência
Integração técnica homologada ou contingência transitória homologada	Bloqueador	Sem um dos mecanismos, a produção não será autorizada.
Canais e gravação/evidência validados	Bloqueador	Não é admitida produção sem evidência auditável.
Scripts homologados	Bloqueador	Uso de script não homologado impede operação.

Critério de entrada em produção	Natureza	Consequência
Perfis, autenticação e segurança	Bloqueador	Acesso sem controle impede produção.
PCN e <i>rollback</i> validados	Bloqueador	Contingência inexistente ou ineficaz impede produção.
Treinamento de funções críticas	Bloqueador	100% de habilitação antes da atuação.
Testes de conduta e vulnerabilidade	Bloqueador	Falha crítica impede produção.
Dashboard automatizado	Condicionante	Pode haver produção controlada com relatório manual homologado e prazo de correção.
Plano de suporte e sala de crise	Bloqueador	Obrigatório para operação assistida.
Pendências não críticas	Aceitável mediante termo	Prazo, responsável e risco residual formalmente aprovados.

11.12. Da operação Assistida

11.12.1. A operação assistida deverá ocorrer após a entrada em produção, com acompanhamento intensivo de indicadores, incidentes, conformidade, *handoffs*, gravações, dados, painéis, reclamações e estabilidade tecnológica.

Elemento	Descrição	Evidência
Sala de crise	Estrutura de acompanhamento intensivo com representantes da CONTRATADA e interlocução formal CAIXA.	Registro de decisões e pendências.
Relatórios diários	Volumetria, filas, SLAs, falhas, incidentes, retrabalho, <i>handoffs</i> , gravações e ações corretivas.	Relatório diário de operação assistida.
Priorização	Prazos regulatórios, casos vulneráveis, exceções, reclamações e <i>handoffs</i> pendentes.	Fila priorizada e justificativas.
Correção de desvio	Plano de ação para falhas críticas, médias e recorrentes.	Registro de causa, ação e responsável.
Comunicação	Ritos de acompanhamento e escalonamento para bloqueios.	Ata e evidência de comunicação.
Encerramento da assistida	Cumprimento dos critérios de estabilização.	Termo de encerramento da operação assistida.

11.13. Dos indicadores de implantação e estabilização

11.13.1. Estabelece os critérios mínimos de desempenho a serem observados pela CONTRATADA durante as fases de implantação, homologação, entrada em produção e estabilização operacional dos serviços.

Indicador	Meta de referência	Periodicidade	Consequência
Cumprimento de marcos	>= 95% dos marcos concluídos no prazo pactuado	Semanal	Plano corretivo para desvio.
Defeitos críticos em homologação	zero defeito crítico aberto para entrada em produção	Por ciclo de teste	Impedimento para entrada em produção
Treinamento de funções críticas	100% concluído antes da entrada em produção	Antes de produção	Vedação de atuação sem capacitação.
Disponibilidade de canais na entrada em produção	>= 99% durante janela assistida, salvo expurgo aprovado	Diário	Plano corretivo e eventual glosa.
Handoff válido na operação assistida	>= 97%	Diário/semanal	Correção de processo.
Completeness de registros	>= 99%	Diário/semanal	Correção e monitoria ampliada.
Incidentes críticos pós entrada em produção	0 incidente crítico sem plano de ação	Diário	Escalonamento e revisão de prontidão.
Estabilidade operacional	Cumprimento dos indicadores mínimos por ciclo de estabilização	Ao final da assistida	Aceite de estabilização.

11.14. Da reversibilidade contratual

- 11.14.1. A reversibilidade é obrigação essencial da CONTRATADA e deverá assegurar que a operação, dados, registros, evidências, conhecimento, documentação, configurações e demais artefatos necessários possam ser transferidos à CAIXA ou a novo prestador, sem descontinuidade indevida, sem perda de evidência e sem dependência técnica da CONTRATADA.
- 11.14.2. O Plano de Reversibilidade deverá ser apresentado durante a implantação e mantido atualizado durante toda a vigência contratual, contemplando reversão ordinária, reversão por término contratual, reversão por rescisão, reversão emergencial e substituição de fornecedor.

Entregável de reversão	Conteúdo mínimo	Formato	Validação
Dados e metadados	Bases, layouts, dicionários, protocolos, status, históricos e trilhas de auditoria.	Formato estruturado, legível e reutilizável definido pela CAIXA.	Conferência de integridade e amostragem.
Gravações e evidências	Arquivos de voz, vínculos, índices, logs, comprovação de integridade e capacidade de recuperação.	Formato definido pela CAIXA, com índice pesquisável.	Teste de recuperação.
Scripts e fluxos	Versões vigentes e históricas aplicadas, datas de vigência e aprovações.	Editável, versionado e documentado.	Conferência pela fiscalização.
Configurações operacionais	Filas, perfis, roteamentos, parâmetros autorizados e regras operacionais.	Documentação técnica e operacional.	Validação técnica.

Entregável de reversão	Conteúdo mínimo	Formato	Validação
Dashboards e relatórios	Modelos, métricas, consultas, indicadores, fórmulas, bases de origem e painéis.	Editável ou exportável, conforme padrão CAIXA.	Homologação da extração.
Documentação técnica	Arquitetura, integrações, APIs, controles, manuais, rotinas, incidentes e procedimentos.	Editável, atualizado e completo.	Aceite técnico.
Conhecimento operacional	Procedimentos, lições aprendidas, matriz de riscos, manuais e pendências.	Sessões registradas e materiais versionados.	Termo de transferência.
Pendências em aberto	Casos, filas, incidentes, problemas, ações corretivas e prazos pendentes.	Relatório estruturado.	Validação da CAIXA ou novo prestador.

11.15. Do plano de saída e encerramento ordenado

11.15.1. Em caso de término ou rescisão contratual, a CONTRATADA deverá executar Plano de Saída, sem prejuízo dos demais deveres de continuidade, sigilo, proteção de dados, cooperação, entrega de evidências e não retenção de informações.

Etapa	Descrição	Evidência
Inventário final	Identificar tudo que será transferido: dados, gravações, documentos, configurações, acessos, pendências e riscos.	Relatório de inventário.
Janela de transição	Definir período de sombra, convivência com novo prestador ou retorno à CAIXA, se aplicável.	Cronograma de saída.
Transferência técnica	Entregar artefatos, evidências, documentação e conhecimento.	Termo de entrega.
Validação de integridade	Comprovar completude, legibilidade, recuperabilidade e integridade.	Relatório de validação.
Desativação controlada	Revogar acessos, eliminar dados temporários e manter guarda legal quando aplicável.	Termo de desativação.
Relatório final	Registrar pendências, lições aprendidas, exceções, incidentes e aceite.	Relatório final de reversão.

11.16. Da segurança da informação, LGPD e sigilo bancário

11.16.1. A implantação, transição e reversibilidade deverão preservar integralmente os requisitos de segurança da informação, privacidade, proteção de dados pessoais e sigilo bancário. É vedado criar bases paralelas, repositórios temporários, planilhas locais, cópias não autorizadas ou mecanismos informais de migração sem aprovação e registro.

11.16.2. Qualquer tratamento de dados durante implantação, testes, migração, operação assistida ou reversão deverá observar finalidade específica, mínimo necessário,

controle de acesso, criptografia, registro, rastreabilidade, retenção limitada e eliminação segura quando cessada a finalidade.

11.16.3. Os indicadores de segurança da informação, privacidade e conformidade previstos no Anexo V poderão ser utilizados para fins de fiscalização contratual, apuração de não conformidades, glosas e aplicação de sanções, observadas as regras estabelecidas no IMR e no Contrato.

11.17. Da matriz de riscos da implantação, transição e reversibilidade

11.17.1. Tem por objetivo identificar, avaliar e tratar os principais riscos associados às fases de mobilização, implantação, operação assistida, eventual transição contratual e devolução dos serviços à CAIXA ou a novo fornecedor. A matriz estabelece os riscos relevantes, sua criticidade, os responsáveis pelo tratamento e os controles mínimos necessários para mitigar impactos sobre a continuidade operacional, o cumprimento contratual, a segurança da informação e os requisitos regulatórios aplicáveis.

Risco	Descrição	Nível	Mitigação mínima	Responsável
R1	Atraso na mobilização	Médio	Governança, cronograma, plano de ação e escalonamento.	CONTRATADA
R2	Falha de integração técnica	Alto	Testes, ambiente de homologação, plano de <i>rollback</i> e gestão de dependências.	CONTRATADA/área técnica CAIXA
R3	Incompletude de dados ou evidências	Alto	Inventário, reconciliação, logs e teste de integridade.	CONTRATADA
R4	Treinamento insuficiente	Alto	Capacitação obrigatória, avaliação e vedação de atuação não habilitada.	CONTRATADA
R5	Entrada em produção prematura	Alto	Checklist para entrada em produção e Impedimento para entrada em produção	CAIXA/CONTRATADA
R6	Operação assistida sem controle	Médio/Alto	Sala de crise, relatório diário e plano de ação.	CONTRATADA
R7	Perda de continuidade na transição	Alto	Plano de coexistência, priorização de filas e PCN.	CONTRATADA
R8	Dependência técnica da CONTRATADA	Alto	Documentação, transferência de conhecimento e reversibilidade.	CONTRATADA
R9	Violação de LGPD ou sigilo na migração	Alto	Criptografia, acesso mínimo, logs, vedação de bases paralelas e autorização CAIXA.	CONTRATADA
R10	Reversão incompleta no encerramento	Alto	Plano de saída, inventário final, termo de entrega e testes de recuperação.	CONTRATADA

11.18. Incidentes de Segurança da Informação, Privacidade e Sigilo

11.18.1. Os incidentes de segurança da informação, privacidade ou sigilo relacionados ao objeto contratado deverão observar integralmente os procedimentos de

comunicação, prazos, evidências, registros, contenção, tratamento e reporte estabelecidos no Anexo V – Segurança da Informação, Privacidade e Sigilo, incluindo eventuais atualizações normativas aplicáveis durante a vigência contratual.

11.19. Dos critérios de aceite

- 11.19.1. Estabelecem as condições mínimas que deverão ser atendidas pela CONTRATADA para validação formal das etapas de implantação, homologação, entrada em produção e estabilização dos serviços. O aceite tem por finalidade atestar que os requisitos funcionais, operacionais, tecnológicos, de segurança da informação, continuidade de negócios e governança previstos na contratação foram integralmente atendidos, permitindo a progressão segura entre as fases do projeto e o início da operação contratual.

Marco de aceite	Condição mínima
Aceite de mobilização	Plano de Projeto aprovado, governança definida e matriz de contatos validada.
Aceite de desenho	Arquitetura, operação, segurança, dados, integração, PCN e reversibilidade documentados.
Aceite técnico	Integrações, canais, gravações, logs, perfis, dashboards e segurança homologados.
Aceite operacional	Scripts, filas, treinamento, <i>handoff</i> , exceções, vulnerabilidade e monitoria validados.
Aceite de Autorização para Entrada em Produção	Checklist aprovado, zero defeito crítico aberto e contingência validada.
Aceite de operação assistida	Indicadores mínimos atingidos, incidentes tratados e estabilidade comprovada.
Aceite de estabilização	Operação regular autorizada, documentação entregue e pendências críticas encerradas.
Aceite de reversibilidade	Entregáveis transferidos, integridade validada e termo de recebimento emitido.

- 11.20. Os artefatos, configurações, documentação, scripts, dicionários, layouts, consultas, modelos de relatório, integrações desenvolvidas especificamente para a execução e demais itens necessários à continuidade deverão ser entregues em formatos editáveis ou abertos, com os direitos de uso definidos no contrato. Licenças de terceiros deverão ser inventariadas, com indicação de restrições, custos e alternativas de transição. A assistência de reversibilidade pelo prazo contratualmente definido está incluída nos preços unitários.
- 11.21. O Plano de Implantação, Transição e Reversibilidade é obrigação essencial da CONTRATADA e condição para início, continuidade, estabilização, expansão, substituição ou encerramento ordenado da prestação dos serviços. A ausência, ineficácia ou descumprimento relevante do plano poderá ensejar glosas, sanções, suspensão de fases, impedimento à entrada em produção, recusa de aceite, rescisão contratual e demais medidas previstas neste documento, contrato e demais disposições.

12. PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS (PCN)

- 12.1. Os parâmetros de criticidade, RTO, RPO, MTPD e capacidade degradada constituem requisitos iniciais e deverão ser confirmados durante a implantação por Análise de Impacto no Negócio - BIA, arquitetura homologada e prazos regulatórios. Qualquer alteração que reduza a proteção dependerá de aprovação formal da CAIXA.
- 12.2. Estabelece os requisitos mínimos do Plano de Continuidade de Negócios – PCN a ser apresentado, mantido, testado e executado pela CONTRATADA, com vistas a assegurar a continuidade das atividades críticas relacionadas à jornada de portabilidade e processos correlatos, inclusive atendimento, BPO operacional, integração sistêmica, geração de evidências, armazenamento de registros, governança de dados, *handoff* para canais CAIXA e suporte à fiscalização contratual.
- 12.3. O PCN integra o Termo de Referência e o contrato, sendo condição de implantação, operação regular e permanência da CONTRATADA na execução contratual. O plano deverá ser compatível com a criticidade regulatória da portabilidade, com os prazos aplicáveis à portabilidade, com o dever de preservação das evidências e com as obrigações de sigilo bancário e proteção de dados pessoais.
- 12.4. O PCN deverá abranger pessoas, processos, tecnologia, dados, instalações, conectividade, fornecedores críticos, comunicação de crise, continuidade de atendimento, recuperação tecnológica, reversibilidade, teste de continuidade e auditoria, sem transferir à CAIXA riscos de operação da CONTRATADA.
- 12.5. Das definições para fins de continuidade

Termo	Definição
PCN	Conjunto de políticas, processos, papéis, recursos, estratégias, planos e evidências destinados a preservar ou restabelecer a execução das atividades críticas em interrupções, incidentes, ou evento crítico.
Processo crítico	Atividade cuja interrupção afeta prazos regulatórios, atendimento ao cliente, sigilo bancário, proteção de dados, registro de manifestação, <i>handoff</i> , fiscalização ou ateste contratual.
RTO	<i>Recovery Time Objective</i> : tempo máximo admitido para retomada de processo, sistema, canal ou atividade crítica após interrupção.
RPO	<i>Recovery Point Objective</i> : perda máxima admissível de dados ou registros em caso de incidente, expressa como intervalo de tempo entre a última cópia íntegra e o evento.
MTPD	<i>Maximum Tolerable Period of Disruption</i> : período máximo tolerável de interrupção antes de risco material à operação, ao cliente, ao prazo regulatório ou à CAIXA.
Operação degradada	Modo de execução emergencial com capacidade reduzida, priorização de atividades críticas e preservação mínima de atendimento, registro e evidência.
Evento Crítico	Evento crítico que compromete de modo significativo pessoas, instalações, sistemas, conectividade, dados ou fornecedores essenciais, exigindo acionamento formal do PCN.

Termo	Definição
Crise operacional	Evento com potencial de impactar prazos regulatórios, experiência do cliente, continuidade do atendimento, sigilo, dados, imagem institucional ou execução do contrato.
Fornecedor crítico	Terceiro utilizado pela CONTRATADA cuja falha possa afetar canais, gravações, conectividade, armazenamento, cloud, atendimento, integração ou segurança.
Evidência de continuidade	Registro auditável de teste, acionamento, incidente, decisão, comunicação, recuperação, integridade de dados, retorno à normalidade e lições aprendidas.

12.6. Das premissas estruturantes do PCN

- 12.6.1. O PCN deverá tratar a jornada de portabilidade como operação crítica, em razão de prazos regulatórios, sensibilidade dos dados, sigilo bancário, vulnerabilidade do público atendido e impacto potencial sobre clientes e órgãos de controle.
- 12.6.2. A CONTRATADA deverá manter capacidade própria de continuidade, sem depender de providência emergencial da CAIXA para recompor recursos sob sua responsabilidade.
- 12.6.3. O acionamento do PCN não suspende automaticamente prazos, responsabilidades, dever de registro, dever de sigilo, dever de proteção de dados, dever de comunicação e dever de evidência.
- 12.6.4. A continuidade será medida por processos críticos, e não apenas por disponibilidade tecnológica; a retomada de sistema sem retomada de atendimento, registro e *handoff* não configura continuidade plena.
- 12.6.5. A operação em contingência não autoriza flexibilização de scripts, captura de aceite vinculante, uso de canais não homologados, tratamento indevido de dados ou supressão de evidências.

12.7. Da governança do plano de continuidade

- 12.7.1. A CONTRATADA deverá instituir governança específica para continuidade de negócios, com indicação formal de responsáveis, substitutos, canais de comunicação, matriz de decisão, alçadas de acionamento, fluxos de escalonamento, ritos de comunicação à CAIXA e registros de todas as decisões adotadas em crise.
- 12.7.2. O PCN deverá conter, no mínimo:
 - 12.7.2.1. Responsável pela continuidade;
 - 12.7.2.2. Gestor operacional do PCN;
 - 12.7.2.3. Responsável por tecnologia e recuperação de sistemas;
 - 12.7.2.4. Responsável por segurança da informação e proteção de dados;
 - 12.7.2.5. Responsável por atendimento e BPO operacional;
 - 12.7.2.6. Responsável por comunicação com a CAIXA;
 - 12.7.2.7. Substitutos formalmente designados;
 - 12.7.2.8. Matriz de acionamento por severidade;

12.7.2.9. Lista de contatos atualizada, com disponibilidade para incidentes críticos nos horários de atendimento definidos pela CAIXA;

12.7.2.10. Rito de registro, comunicação, acompanhamento, encerramento e lições aprendidas.

Papel	Responsabilidade mínima	Acionamento
Comitê de Continuidade da CONTRATADA	Coordenação da resposta a incidentes críticos, decisão sobre acionamento do PCN e priorização de recursos.	Reunião extraordinária quando houver incidente severo ou evento crítico.
Preposto contratual	Interlocução formal com a CAIXA e encaminhamento de evidências.	Acionamento imediato em incidentes de severidade alta ou crítica.
Gestor de continuidade	Manutenção do PCN, testes, relatórios e plano de ação.	Atuação permanente.
Responsável técnico de TI	Recuperação de sistemas, conectividade, bases, integrações, logs e ambientes.	Atuação em incidentes tecnológicos.
Responsável por dados e sigilo	Avaliação de risco LGPD/LC 105, preservação, contenção e notificação.	Atuação em incidentes de dados ou sigilo.
Gestão de operação	Redimensionamento de equipes, filas, atendimento, <i>handoff</i> e operação degradada.	Atuação em contingência operacional.

12.8. Dos processos críticos cobertos

12.8.1. O PCN deverá cobrir, obrigatoriamente, todos os processos críticos da contratação, inclusive aqueles executados diretamente pela CONTRATADA e aqueles que dependam de integração, *handoff*, evidência ou comunicação com a CAIXA.

Código	Processo crítico	Descrição	Justificativa de criticidade
P1	Atendimento ativo e receptivo	Contato com clientes por voz ou canais digitais, conforme scripts e procedimentos CAIXA.	Indisponibilidade gera risco à jornada, experiência do cliente e prazos operacionais.
P2	Registro de manifestação não vinculante	Registro de interesse, rejeição, dúvida, preferência, vulnerabilidade ou encaminhamento.	Sem registro íntegro, a CAIXA perde evidência de conformidade.
P3	<i>Handoff</i> para canal CAIXA	Encaminhamento estruturado para formalização, decisão ou atendimento em canal próprio.	Falha pode gerar retrabalho, perda de prazo, reclamação e inconsistência regulatória.
P4	BPO operacional e tratamento de exceções	Triagem, conferência, enriquecimento, pendências, reprocessamentos e priorização.	Interrupção impacta filas, prazos e eficiência operacional.
P5	Integração sistêmica	Integração com sistemas CAIXA, conectividade, APIs, Open Finance, CTC e bases autorizadas.	Falha pode impedir atualização, <i>handoff</i> ou geração de evidência.
P6	Gravação, logs e evidências	Geração, guarda, recuperação e disponibilização de gravações, logs e trilhas.	Indispensável para defesa institucional junto aos órgãos de controle.

Código	Processo crítico	Descrição	Justificativa de criticidade
P7	Painéis e relatórios gerenciais	Dashboards, relatórios, volumetria, status, indisponibilidades e expurgos.	A ausência reduz controle, fiscalização e ateste contratual.
P8	Segurança, dados e sigilo	Proteção de dados pessoais, sigilo bancário, DLP, criptografia, acesso e incidentes.	Falha pode gerar risco gravíssimo à CAIXA e aos clientes.
P9	Escalonamento de vulnerabilidade	Identificação e encaminhamento de clientes vulneráveis ou situações sensíveis.	Interrupção pode gerar dano ao consumidor e risco regulatório.
P10	Comunicação de crise	Comunicação tempestiva à CAIXA e registro das decisões em contingência.	Sem comunicação, há agravo de risco e perda de governança.

12.9. Da matriz de criticidade, RTO, RPO E MTPD

12.9.1. A CONTRATADA deverá observar, no mínimo, os parâmetros de continuidade definidos na matriz abaixo, sem prejuízo de parâmetros mais restritivos estabelecidos no contrato, neste documento, nos requisitos de segurança ou nos fluxos operacionais homologados pela CAIXA.

Processo	Criticidade	RTO máximo	RPO máximo	MTPD	Observação
Atendimento ativo e receptivo	Crítico	Até 2 horas	Até 15 minutos para registros de atendimento	Até 4 horas	Operação degradada com priorização de prazos regulatórios, vulneráveis e handoffs.
Registro de manifestação e evidências	Crítico	Até 1 hora	Zero perda para gravações e registros confirmados; até 15 minutos para metadados em processamento	Até 2 horas	Não se admite perda de evidência já concluída ou adulteração de registro.
Handoff para canal CAIXA	Crítico	Até 2 horas	Até 15 minutos	Até 4 horas	Handoffs pendentes devem ser priorizados no retorno.
Integração sistêmica e conectividade	Crítico	Até 2 horas	Até 15 minutos	Até 4 horas	Contingência deve prever fila segura, reprocessamento e trilha auditável.
BPO operacional e exceções	Alto	Até 4 horas	Até 30 minutos	Até 8 horas	Prioridade para casos com prazo regulatório, vulnerabilidade e reclamação.
Dashboards e relatórios	Alto	Até 8 horas	Até 60 minutos	Até 24 horas	Relatório manual de contingência deverá ser enviado se dashboard indisponível.
Capacitação e gestão de conhecimento	Médio	Até 24 horas	Não aplicável	Até 48 horas	Base documental de scripts deve estar disponível em ambiente alternativo.

Processo	Criticidade	RTO máximo	RPO máximo	MTPD	Observação
Administração contratual ordinária	Médio	Até 24 horas	Até 24 horas	Até 72 horas	Não pode limitar comunicação de crise ou fiscalização.

12.9.2. Prazos de RTO e RPO mais restritivos poderão ser exigidos pela CAIXA para fluxos de maior criticidade, alterações regulatórias, portabilidade via *Open Finance*, aumento de volumetria, incidentes recorrentes ou fragilidade identificada em teste de continuidade.

12.10. Dos cenários mínimos de contingência

12.10.1. Estabelece os eventos críticos que podem impactar a continuidade dos serviços contratados e define as ações mínimas que deverão ser adotadas pela CONTRATADA para assegurar a manutenção da operação, a integridade das informações e a rastreabilidade das atividades executadas.

Cenário	Evento	Descrição	Resposta mínima exigida
C1	Indisponibilidade de plataforma de atendimento	Falha parcial ou total das ferramentas de atendimento utilizadas pela CONTRATADA.	Ativar canal alternativo homologado; priorizar fila crítica; registrar manualmente em formulário controlado; sincronizar evidências no retorno.
C2	Indisponibilidade de integração com a CAIXA	Falha de conectividade, API, VPN/MPLS, autenticação, gateway ou barramento autorizado.	Acionar fila segura; armazenar eventos com timestamp; comunicar CAIXA; reprocessar sem perda de ordem e evidência.
C3	Indisponibilidade de ambiente da CONTRATADA	Falha em data center, cloud, site operacional, energia, rede local ou infraestrutura própria.	Acionar ambiente alternativo; redirecionar equipes; garantir acesso a scripts, bases autorizadas e registros.
C4	Incidente de segurança ou vazamento	Suspeita ou confirmação de acesso indevido, exfiltração, malware, ransomware, perda de base, violação de sigilo ou dado pessoal.	Conter, isolar, preservar evidências e comunicar imediatamente a CAIXA conforme a severidade; apresentar relatório preliminar em até 24 horas; apoiar a apuração e não retomar o fluxo sem validação.
C5	Indisponibilidade de fornecedor crítico	Falha de telecom, gravação, cloud, ferramenta, armazenamento, autenticação ou conectividade de terceiro contratado pela CONTRATADA.	Acionar fornecedor alternativo ou solução redundante; registrar SLA do fornecedor; manter responsabilidade integral da CONTRATADA.
C6	Ausência relevante de pessoal	Greve, absenteísmo, calamidade local, restrição de acesso, indisponibilidade de grupo operacional.	Ativar banco de substituição, operação remota segura, realocação entre sites e fila priorizada.
C7	Evento físico ou ambiental	Incêndio, enchente, queda de energia prolongada, problema predial, evacuação ou indisponibilidade de site.	Migrar para site alternativo ou operação remota contingencial, com controles equivalentes de segurança.

Cenário	Evento	Descrição	Resposta mínima exigida
C8	Falha de gravação ou evidência	Perda ou indisponibilidade de gravações, logs, campos obrigatórios ou trilhas de auditoria.	Suspender fluxo afetado se necessário, registrar contingência, reprocessar, preservar logs e comunicar fiscalização.
C9	Indisponibilidade de dashboard	Painéis indisponíveis ou desatualizados, com risco ao acompanhamento do contrato.	Enviar relatório manual em modelo CAIXA, com volumetria, incidentes, expurgos, pendências e previsão de normalização.

12.11. Dos níveis mínimos de continuidade operacional

12.11.1. Em caso de acionamento do PCN, a CONTRATADA deverá observar os níveis mínimos de continuidade abaixo, sem prejuízo das metas de RTO/RPO por processo crítico.

Estado operacional	Nível mínimo	Condição	Providência
Operação normal	100% da capacidade contratada	Disponibilidade ordinária, sem fila degradada relevante.	Monitoramento regular e relatórios ordinários.
Operação em alerta	Mínimo de 90% da capacidade crítica	Evento com risco de degradação, sem interrupção relevante.	Comunicação preventiva à CAIXA e monitoramento intensificado.
Operação degradada controlada	Mínimo de 70% da capacidade crítica nas primeiras 2 horas; 85% em até 4 horas	Interrupção parcial com priorização de prazos regulatórios, vulneráveis, <i>handoffs</i> e exceções críticas.	Relatório de contingência e acompanhamento periódico.
Operação de contingência severa	Mínimo de 50% da capacidade crítica nas primeiras 4 horas; 80% em até 8 horas	Interrupção relevante de site, sistema, canal ou fornecedor.	Acionamento formal do PCN, comitê de crise e plano de recuperação.
Retomada plena	100% da capacidade crítica em até 24 horas, salvo evento crítico de força maior devidamente comprovado	Retorno gradual à normalidade após contingência.	Relatório final, saneamento de pendências e plano de prevenção de recorrência.

12.11.2. A operação degradada não autoriza perda de evidência, registro sem rastreabilidade, uso de canal não homologado, supressão de informação obrigatória ao cliente ou flexibilização de regra de vulnerabilidade.

12.12. Da continuidade de atendimento e operação

12.12.1. A CONTRATADA deverá assegurar que a continuidade operacional preserve, prioritariamente, os seguintes fluxos:

12.12.1.1. Clientes com prazo regulatório em curso;

12.12.1.2. Clientes vulneráveis ou com gatilho de escalonamento;

12.12.1.3. *Handoffs* pendentes para canal CAIXA;

- 12.12.1.4. Exceções críticas que impeçam conclusão de etapa operacional;
- 12.12.1.5. Registros de manifestação não vinculante;
- 12.12.1.6. Atendimentos com reclamação, risco de reclamação ou histórico sensível;
- 12.12.1.7. Casos impactados por indisponibilidade de integração;
- 12.12.1.8. Solicitações vinculadas a *Open Finance* ou CTC, conforme prazo aplicável.
- 12.12.2. A operação de contingência deverá manter scripts homologados, identificação obrigatória, registro mínimo, gravação ou evidência alternativa aprovada, controle de preferências de contato, regras de Não Me Perturbe e escalonamento de vulnerabilidade.
- 12.13. Da comunicação de incidentes e escalonamento
- 12.13.1. Estabelece os critérios para classificação, reporte e acompanhamento de ocorrências que possam impactar a execução dos serviços contratados, o cumprimento de obrigações regulatórias, a disponibilidade dos canais de atendimento ou a integridade das informações tratadas.

Nível	Critério	Prazo de comunicação	Acompanhamento
Severidade 1 – Crítica	Interrupção total ou risco material a prazo regulatório, dados, sigilo, evidências, ato vedado, canal crítico ou operação em escala.	Comunicação imediata ao preposto CAIXA, em até 30 minutos da detecção.	Atualizações a cada 60 minutos até estabilização; relatório preliminar em até 24 horas.
Severidade 2 – Alta	Interrupção parcial relevante, degradação de capacidade, falha de handoff, integração ou filas críticas.	Comunicação em até 1 hora da detecção.	Atualizações a cada 2 horas; relatório preliminar em até 24 horas.
Severidade 3 – Média	Falha localizada, sem impacto regulatório imediato, mas com risco de retrabalho ou perda de eficiência.	Comunicação no mesmo dia útil.	Registro em relatório de acompanhamento.
Severidade 4 – Baixa	Falha pontual sem impacto relevante e com correção imediata.	Registro ordinário.	Tratamento no relatório mensal.

- 12.13.2. Incidentes com dados pessoais, sigilo bancário, suspeita de vazamento, acesso indevido, perda de evidência ou comprometimento de ambiente deverão ser comunicados imediatamente conforme a severidade, sem aguardar a conclusão da apuração. A CONTRATADA apresentará relatório preliminar em até 24 horas e relatório detalhado no prazo definido pela CAIXA, mantendo atualizações periódicas até a normalização e o encerramento do plano de ação.
- 12.14. Dos testes, simulados e auditoria do PCN
- 12.14.1. A CONTRATADA deverá realizar testes do PCN, no mínimo, semestralmente, e sempre que houver alteração relevante de sistemas, fornecedores críticos,

arquitetura tecnológica, site operacional, canais, fluxos, scripts, volumetria ou matriz de risco.

- 12.14.2. Os testes deverão contemplar, alternadamente, simulações de indisponibilidade tecnológica, indisponibilidade de atendimento, falha de integração, recuperação de backup, operação degradada, crise de dados/sigilo, ausência de pessoal e indisponibilidade de fornecedor crítico.

Teste	Objetivo	Periodicidade mínima	Evidência exigida
Teste de mesa	Revisão orientada de papéis, fluxos, contatos, cenários e decisões.	Semestral	Ata, lista de participantes, riscos identificados e plano de ação.
Teste técnico de recuperação	Validação de RTO/RPO, restore de dados, logs, gravações e integrações.	Semestral	Relatório técnico, tempos aferidos, evidências de integridade e pendências.
Simulado operacional	Execução em modo degradado, priorização de filas e comunicação de crise.	Anual	Plano de simulado, cronologia, indicadores e lições aprendidas.
Teste de fornecedor crítico	Validação de redundância e resposta de terceiro essencial.	Anual ou quando houver alteração de fornecedor	Evidência de SLA, comunicação e capacidade alternativa.
Teste de incidente de dados/sigilo	Simulação de contenção, preservação de evidências, comunicação e recuperação.	Anual	Relatório de resposta, trilha de decisão e recomendações.

- 12.14.3. A CAIXA poderá acompanhar testes, solicitar evidências, determinar cenários adicionais, exigir refazimento de teste insatisfatório e realizar auditoria remota ou presencial sobre o PCN, seus registros, logs, procedimentos e fornecedores críticos.

12.15. Da documentação e evidências mínimas do PCN

- 12.15.1. Estabelece o conjunto mínimo de documentos, registros e comprovações que deverão ser mantidos pela CONTRATADA para demonstrar sua capacidade de resposta a eventos de contingência, recuperação de serviços e continuidade operacional.

Evidência	Conteúdo mínimo
Plano aprovado	Versão vigente do PCN, com data, responsável, escopo, processos críticos, RTO/RPO, contatos, fornecedores, procedimentos e matriz de severidade.
Inventário crítico	Lista de sistemas, canais, bases, integrações, gravações, fornecedores, perfis de acesso, recursos humanos e instalações críticas.
Relatório de teste	Cenário, participantes, tempos apurados, falhas, evidências, decisão de aprovação ou reprovação e plano de ação.
Registro de acionamento	Data/hora de detecção, causa provável, severidade, decisões, comunicações, medidas, responsáveis e retorno à normalidade.
Evidência de recuperação	Logs, prints, relatórios técnicos, validação de integridade, reconciliação de dados e aceite interno.

Evidência	Conteúdo mínimo
Plano de ação	Correções, responsáveis, prazos, status, reincidência e validação de eficácia.
Relatório final de incidente	Causa raiz, impacto, tempos reais, RTO/RPO atingidos, perdas, pendências, clientes afetados, medidas preventivas e lições aprendidas.

12.16. Da integração com IMR, Glosas e sanções

12.16.1. O descumprimento dos requisitos de continuidade, RTO, RPO, comunicação, teste, evidência, manutenção do PCN, atualização de contatos, operação degradada, recuperação de dados ou preservação de registros será considerado para fins de IMR, glosas e sanções, na forma do Termo de Referência, do contrato e da matriz de riscos.

Classificação	Exemplo no PCN	Consequência
Falha leve	Atraso pontual na atualização documental do PCN, sem impacto operacional.	Glosa leve ou advertência operacional.
Falha média	Teste semestral incompleto, relatório sem evidências suficientes ou atraso de comunicação sem impacto crítico.	Glosa média e plano corretivo.
Falha grave	Descumprimento de RTO/RPO de processo crítico, operação degradada sem priorização adequada ou falha de comunicação em incidente alto.	Glosa grave, monitoria ampliada e plano corretivo obrigatório.
Falha gravíssima	Perda de evidência, violação de sigilo, indisponibilidade crítica não contida, recusa de auditoria, ausência de PCN efetivo ou reincidência grave.	Glosa gravíssima, processo sancionador, suspensão do fluxo afetado ou rescisão.

12.16.2. Não será admitido expurgo quando a interrupção decorrer de falha de governança, ausência de recurso alternativo, fornecedor crítico sem contingência, erro operacional, falta de teste, falha de backup, perda de logs ou decisão da CONTRATADA de não acionar tempestivamente o PCN.

12.17. Da matriz de riscos e continuidade

12.17.1. A Matriz de Riscos e Continuidade tem por finalidade identificar, classificar e tratar os principais riscos associados à execução dos serviços contratados, estabelecendo controles mínimos de prevenção, mitigação, resposta e recuperação compatíveis com a criticidade do processo.

Risco	Descrição	Natureza	Nível	Mitigação mínima	Residual
R1	Indisponibilidade total da plataforma de atendimento	Operacional/tecnológico	Alto	Redundância, canal alternativo homologado, teste semestral e fila prioritária.	Médio
R2	Perda ou indisponibilidade de gravações e logs	Probatório/regulatório	Alto	Backup, trilha imutável, reconciliação, retenção e teste de recuperação.	Médio
R3	Falha de integração com sistemas CAIXA ou Open Finance	Tecnológico/regulatório	Alto	Fila segura, reprocessamento, monitoramento e comunicação à CAIXA.	Médio

Risco	Descrição	Natureza	Nível	Mitigação mínima	Residual
R4	Vazamento de dados ou violação de sigilo bancário em contingência	LGPD/LC 105	Alto	DLP, criptografia, acessos mínimos, vedação de bases paralelas, comunicação imediata e relatório preliminar em até 24 horas.	Médio
R5	Fornecedor crítico sem capacidade de contingência	Terceiros	Alto	Cláusula de continuidade, evidência de SLA, redundância e teste anual.	Médio
R6	Ausência relevante de pessoal operacional	Pessoas	Médio/Alto	Banco de substituição, capacitação cruzada, operação remota segura e escala de contingência.	Médio
R7	Pico extraordinário de demanda	Capacidade	Médio/Alto	Elasticidade, priorização, monitoramento horário e comunicação à CAIXA.	Médio
R8	PCN desatualizado ou não testado	Governança	Alto	Teste semestral, revisão por mudança relevante, auditoria e plano de ação.	Baixo/Médio
R9	Operação degradada sem evidência adequada	Auditoria	Alto	Formulário controlado, logs, sincronização e validação pós-contingência.	Médio
R10	Retomada sem análise de causa raiz	Recorrência	Médio	Relatório final, plano de ação e validação de eficácia.	Baixo/Médio

12.18. Da atualização, homologação e manutenção do PCN

12.18.1. A CONTRATADA deverá apresentar o PCN à CAIXA no período de implantação, antes do início efetivo da operação, para análise da fiscalização e registro nos autos.

12.18.2. O PCN deverá ser revisado, no mínimo, anualmente, e sempre que ocorrer:

12.18.2.1. Alteração de arquitetura tecnológica;

12.18.2.2. Mudança de fornecedor crítico;

12.18.2.3. Alteração de site operacional ou modelo de trabalho;

12.18.2.4. Mudança regulatória relevante;

12.18.2.5. Alteração de script, fluxo, canal ou integração crítica;

12.18.2.6. Incidente grave ou gravíssimo;

12.18.2.7. Resultado insatisfatório em teste;

12.18.2.8. Aumento relevante de volumetria ou criticidade operacional.

12.18.3. A atualização do PCN não poderá reduzir níveis de continuidade, RTO, RPO, evidência, segurança ou sigilo sem aprovação formal da CAIXA.

12.19. Da reversibilidade e transição em situações de crise

- 12.19.1. O PCN deverá prever procedimento de transição e reversibilidade em caso de encerramento contratual, rescisão, substituição do prestador, perda de capacidade operacional, crise prolongada ou determinação da CAIXA.
- 12.19.2. A CONTRATADA deverá assegurar, em qualquer hipótese, entrega íntegra, estruturada e auditável de dados, gravações, logs, protocolos, relatórios, bases, documentos operacionais, scripts aplicados, histórico de incidentes e evidências de continuidade.
- 12.19.3. A crise operacional, o acionamento do PCN ou a transição para outro prestador não autorizam retenção de bases, indisponibilização de evidências, imposição de custos adicionais não pactuados ou interrupção injustificada de atendimento crítico.
- 12.20. O Plano de Continuidade de Negócios constitui obrigação essencial da CONTRATADA e condição de execução regular do contrato. A sua inexistência, ineficácia, desatualização relevante, não testagem, descumprimento de RTO/RPO, falha de comunicação, perda de evidências ou violação de dados e sigilo em contingência configura inadimplemento contratual, sem prejuízo das glosas, sanções e demais medidas previstas no Termo de Referência, no contrato e nos seus Anexos.

13. DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

- 13.1. A CAIXA designará gestor, fiscais técnicos, operacionais, administrativos e demais responsáveis, conforme sua governança, para acompanhar, fiscalizar, medir e atestar a execução. O gerenciamento da prestação, das pessoas, dos fornecedores e dos meios permanece sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 13.2. A fiscalização compreenderá, entre outras atividades:
 - 13.2.1. validação das unidades de serviço e dos fatos geradores;
 - 13.2.2. apuração do IMR, das Parcelas A e B, das glosas, estornos, multas e ressarcimentos;
 - 13.2.3. auditoria de gravações, logs, evidências, integrações, dashboards e relatórios;
 - 13.2.4. análise de reclamações, incidentes, vulnerabilidades e causas de rejeição;
 - 13.2.5. acompanhamento de implantação, mudanças, capacidade, continuidade e reversibilidade;
 - 13.2.6. verificação de segurança, privacidade, sigilo, subcontratação e obrigações legais;
 - 13.2.7. diligências, inspeções remotas ou presenciais e testes de recuperação.
- 13.3. A CONTRATADA deverá manter preposto com autonomia operacional compatível, substituto formal e canais de contato atualizados. O preposto responderá pela coordenação das providências e pelo registro das deliberações, sem transferir à CAIXA a gestão interna da empresa.

- 13.4. Serão mantidos os ritos mínimos de governança previstos neste capítulo. Sua periodicidade poderá ser ajustada pela CAIXA, mediante comunicação prévia e registro, conforme a fase da execução, a criticidade e a necessidade operacional.
- 13.4.1. A governança compreenderá, no mínimo, reunião mensal de desempenho e medição, comitê executivo periódico e reuniões extraordinárias em caso de incidente crítico, desvio material ou mudança relevante. Durante a implantação e a operação assistida, poderão ser estabelecidos ritos mais frequentes.
- 13.4.2. Ajustes que impliquem alteração material de escopo, custo, responsabilidade, capacidade ou equilíbrio econômico-financeiro dependerão do instrumento contratual cabível.
- 13.5. As atas serão elaboradas pela parte designada na governança, submetidas à validação e mantidas como evidência. A ausência de manifestação no prazo definido não implicará aceite tácito de obrigação financeira ou alteração contratual.
- 13.6. O ateste condiciona-se à entrega qualificada, à evidência e à conciliação. Serviço em desconformidade poderá ser rejeitado, glosado ou submetido a saneamento, sem prejuízo das demais medidas.
- 13.7. A fiscalização não reduz a responsabilidade da CONTRATADA nem implica corresponsabilidade da CAIXA por falha que devesse ser prevenida, detectada ou corrigida pela empresa.
- 13.8. A CAIXA poderá exigir plano de ação com causa raiz, responsável, prazo, evidência de conclusão e verificação de eficácia. Planos ineficazes ou reincidentes poderão agravar as consequências contratuais.
- 13.9. As alterações de script ou orientação operacional deverão ser versionadas, comunicadas à CONTRATADA, possuir data de vigência e, quando aplicável, ser precedidas de treinamento ou orientação às equipes.
- 13.9.1. Somente as alterações com impacto relevante em regra de negócio, fluxo, evidência, integração, indicador, segurança, prazo, custo, capacidade ou responsabilidade serão submetidas ao processo formal de gestão de mudanças.
- 13.10. Decisões que alterem objeto, preço, risco, responsabilidade, unidade de medição ou equilíbrio econômico dependerão do instrumento formal cabível e não poderão ser implementadas apenas por ata operacional.

14. ANEXOS TÉCNICOS

- 14.1. Integram este Termo de Referência os anexos abaixo, sem prejuízo de documentos complementares previstos no edital e no contrato. Os anexos de segurança, arquitetura detalhada, credenciais, volumetria granular, massas de teste, gabaritos e estratégia comercial poderão receber classificação de acesso específica, sem prejuízo da publicidade dos critérios de julgamento e das obrigações exigidas das licitantes.

Anexo	Documento	Momento	Conteúdo
Anexo I	Catálogo de Serviços, Status e Regras de Tratamento	Editais/TR	Fluxos, status, ações mínimas, cadência, encerramentos e regras por modalidade.
Anexo II	Requisitos Funcionais e Não Funcionais	Editais/TR	Catálogo técnico, criticidade, fase de comprovação, critérios de aceite, evidências e rastreabilidade.
Anexo III	Roteiro de Avaliação de Amostra Operacional - POC	Edital	<i>Sandbox</i> , massas sintéticas, cenários, RC, RO-POC, evidências, critérios e rito.
Anexo IV	Arquitetura de Integração e Fases Tecnológica	Edital + implantação	Interfaces, layouts, segurança, responsabilidades, homologação e contingência.
Anexo V	Segurança da Informação, Privacidade e Sigilo	Edital + implantação	Evidências por evento, acessos, guarda, eliminação, incidentes e suboperadores.
Anexo VI	Matriz Sintética de Riscos Contratuais	Edital/contrato	Alocação, mitigação, evidência, consequência e risco residual.
Anexo VII	Cláusulas de requisitos de segurança tecnológica para solução em nuvem	Edital/contrato	Requisitos de segurança, privacidade, criptografia, auditoria e continuidade que fornecedores de soluções em nuvem devem cumprir para atender à CAIXA
Anexo VIII	Instrumento de medição de resultados - IMR	Editais/TR	Estabelece os critérios objetivos destinados a assegurar o padrão mínimo de qualidade técnica da contratação
Anexo IX	Infraestrutura Tecnológica – Método de conexão com a CAIXA	Edital + implantação	Critérios tecnológicos para acesso padrão para conexão com a Rede Caixa
Anexo X	Cláusulas de requisitos de segurança tecnológica para fornecedores	Edital/contrato	Requisitos de segurança tecnológica que fornecedores devem cumprir para atender à CAIXA.

14.2. ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS, STATUS E REGRAS DE TRATAMENTO

Código	Serviço	Entrada	Regra mínima	Saída
CS-01	Receber e validar NSU	NSU recebido	Integridade, elegibilidade, prazo, duplicidade e dados mínimos	Status de validação
CS-02	Priorizar demanda	NSU elegível	Prazo, valor, vulnerabilidade, reincidência e canal	Fila priorizada
CS-03	Executar contato	Demanda a tratar	Cadência, horário, preferência, opt-out e logs	Tentativa/contato válido
CS-04	Apresentar condição	Contato válido	Autenticação e parâmetros CAIXA	Condição apresentada
CS-05	Coletar decisão	Atendimento efetivo	Manifestação livre e tipificação	Resultado preliminar
CS-06	Produzir evidência	Interação concluída	Gravação/log, metadados e integridade	Pacote de evidência
CS-07	Enviar resultado	Pacote válido	Layout, idempotência, segurança e protocolo	Resultado transmitido
CS-08	Conciliar e encerrar	Retorno CAIXA	Aceite, rejeição, reprocessamento ou pendência	Status final/TQ/SQ

14.3. ANEXO II - REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS

14.3.1. O Anexo II integra documento técnico autônomo e consolidado, contendo o catálogo de requisitos, sua criticidade, fase de comprovação, critérios de aceite, evidências e correlação com a POC, a implantação, a homologação e o IMR.

14.4. ANEXO III - ROTEIRO DE AVALIAÇÃO DE AMOSTRA OPERACIONAL - POC

14.4.1. O anexo III integra documento técnico autônomo e consolidado, contendo toda a especificação para a POC, referente aos Serviços especializados de BPO para jornadas de portabilidade de produtos e serviços, com avaliação do módulo inicial de retenção da portabilidade de crédito consignado.

14.5. ANEXO IV - ARQUITETURA DE INTEGRAÇÃO E FASES TECNOLÓGICAS

14.5.1. A arquitetura de integração da solução deverá observar padrões orientados à interoperabilidade, rastreabilidade, segurança, auditabilidade e independência tecnológica. Os elementos apresentados na tabela a seguir estabelecem os requisitos mínimos de integração, troca de dados, tratamento de exceções, registros de auditoria, contingência e governança da informação, independentemente das tecnologias, plataformas ou ferramentas adotadas pela CONTRATADA.

Elemento	Padrão	Responsabilidade
Entrada de demanda	Ferramenta/arquivo seguro -> troca estruturada -> API	CAIXA fornece NSU, dados e parâmetros; CONTRATADA valida e acusa recebimento.
Condições	Consulta ou carga por NSU	Somente condições calculadas e autorizadas pela CAIXA.
Resultado	Arquivo/fila/API idempotente	Status, modalidade, evidência, data, canal e protocolo.
Rejeição	Fila de erros e reprocessamento	Código, causa, responsável, prazo e reconciliação.
Logs	Trilha ponta a ponta	Correlação, usuário, timestamp, versão e integridade.
Contingência	Fila segura e operação assistida	Sem perda de ordem, duplicidade ou evidência.
Propriedade	Documentação e artefatos necessários à operação	Direitos e licenças definidos no contrato; vedado lock-in não declarado.

14.5.2. Os elementos descritos nesta tabela deverão ser observados em todas as fases tecnológicas previstas para a implantação da solução. A disponibilização, homologação, validação e entrada em produção de cada componente dependerão da conclusão dos critérios de aceite aplicáveis à respectiva fase, observadas as responsabilidades atribuídas à CAIXA e à CONTRATADA.

14.5.3. A presente arquitetura possui caráter referencial e estabelece requisitos mínimos de integração e governança. Sua utilização não constitui confirmação

de disponibilidade de sistemas, APIs, módulos, canais, licenças ou funcionalidades específicas da CAIXA, cuja disponibilização dependerá das validações, autorizações, homologações e condições definidas pelas áreas competentes.

14.6. ANEXO V - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, PRIVACIDADE E SIGILO

14.6.1. O anexo V integra documento técnico autônomo e consolidado, contendo todas as disposições relacionadas à segurança da informação e privacidade que devem ser adotadas pela CONTRATADA e seus empregados.

14.7. ANEXO VI - MATRIZ SINTÉTICA DE RISCOS CONTRATUAIS

Risco	Evento	Alocação	Mitigação	Efeito
R1	Volumetria ordinária na faixa	CONTRATADA	Dimensionamento e elasticidade	Incluída no preço.
R2	Pico extraordinário persistente	Compartilhado	Plano de capacidade e governança	Possível ajuste técnico; efeito econômico depende de comprovação.
R3	Falha de fornecedor da CONTRATADA	CONTRATADA	Redundância e PCN	Sem expurgo automático.
R4	Indisponibilidade de sistema CAIXA	CAIXA	Contingência e comunicação	Expurgo conforme evidência; sem pagamento de evento não executado.
R5	Erro de condição apresentada	CONTRATADA quando divergir do parâmetro	Validação e bloqueio	Glosa, perda de SQ, multa e ressarcimento.
R6	Erro de parametrização CAIXA	CAIXA	Validação e correção	Expurgo/reprocessamento conforme impacto.
R7	Violação de dados/sigilo	Parte causadora	Segurança, contenção e auditoria	Sanções, ressarcimento e possível rescisão.
R8	Integração não entregue por dependência CAIXA	CAIXA	Operação transitória homologada	Ajuste do cronograma; custos ordinários já incluídos.
R9	Subdimensionamento da proposta	CONTRATADA	Diligência e gestão de capacidade	Sem reequilíbrio.
R10	Mudança regulatória material	Compartilhado	Análise de impacto e instrumento formal	Tratamento conforme lei e matriz detalhada.

14.8. O Termo de Referência define o objeto, o escopo, as responsabilidades, a forma de execução, a remuneração e as obrigações gerais. A Especificação Técnica detalha as capacidades, os marcos de validação, os critérios de aceite e as evidências. A POC testa exclusivamente requisitos previamente publicados para essa fase. O IMR disciplina a medição do desempenho durante a execução. Os anexos especializados complementam o Termo de Referência e deverão ser interpretados de forma coordenada, sem criar obrigação autônoma incompatível, reduzir requisito, alterar fato gerador de remuneração ou modificar responsabilidade sem atualização formal dos documentos afetados. Durante a

execução, aplicar-se-á a hierarquia documental definida no edital e no contrato, sem prejuízo da preservação do objeto e das obrigações legais e regulatórias.

14.9. ANEXO VII - CLÁUSULAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA SOLUÇÃO EM NUVEM

14.9.1. Especifica os requisitos de segurança, privacidade, criptografia, auditoria e continuidade que fornecedores de soluções em nuvem devem cumprir para atender à CAIXA.

14.9.2. Os requisitos do Anexo VII aplicam-se exclusivamente aos componentes da solução hospedados em ambiente de computação em nuvem utilizados pela CONTRATADA ou por seus subcontratados, na extensão compatível com a arquitetura efetivamente adotada.

14.10. ANEXO VIII - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

Estabelece os critérios objetivos destinados a assegurar o padrão mínimo de qualidade técnica da contratação, preservando o julgamento pelo menor valor global do lote único. A qualidade será aferida por três mecanismos distintos e complementares: qualificação técnica de habilitação, avaliação de amostra operacional e Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

14.11. ANEXO IX - INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – MÉTODO DE CONEXÃO COM A CAIXA

Estabelece o critério para acesso padrão para conexão com a Rede Caixa (conexão entre a CONTRATADA e a CAIXA).

14.12. ANEXO X - CLÁUSULAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA FORNECEDORES

ANEXO II**PROPOSTA COMERCIAL**

LICITAÇÃO CAIXA Nº 253/2026

NOME DA PROPONENTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE:

E-MAIL:

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e continuados de *Business Process Outsourcing - BPO*, central de relacionamento multicanal, tratamento de dados, geração de evidências e integração tecnológica aplicados à jornada de portabilidade de produtos e serviços bancários, a serem executados no território nacional, em conformidade com as disposições deste Edital e seus Anexos.

ITEM	SERVIÇO	UNIDADE GLOBAL	Qtd. Estimativa (24 meses)	Preço Unitário (R\$)	Valor Total (R\$) (24 meses)
1	Tratamento Qualificado – TQ	$PU-TQ = PU \text{ Global} \div 1,10$	600.000		
	Sucesso Qualificado – SQ	$PU-SQ = 10\% \times PU-TQ$	600.000		
	RETENÇÃO	DEMANDA QUALIFICADA	600.000		
2	Tratamento Qualificado – TQ	$PU-TQ = PU \text{ Global} \div 1,10$	600.000		
	Sucesso Qualificado – SQ	$PU-SQ = 10\% \times PU-TQ$	600.000		
	PROSPECÇÃO	DEMANDA QUALIFICADA	600.000		
VALOR GLOBAL					(*)

Onde:

PU = Preço Unitário

PU-TQ = Parcela referente ao Tratamento Qualificado

PU-SQ = Parcela referente ao Sucesso Qualificado

(*) Valor que deverá ser digitado na proposta de preços no Portal de Licitações da CAIXA.

OBSERVAÇÃO: Disponibilizada a “Planilha de cálculo – Proposta Comercial” para cálculo automático das parcelas de TQ e SQ de acordo com as fórmulas, devendo o resultado ser transferido para este anexo na elaboração da Proposta Comercial a ser apresentada no Portal de Licitações CAIXA.

Os valores de PU-TQ e PU-SQ serão derivados automaticamente dos Preços Unitários Globais ofertados. A licitante não poderá alterar a proporção estabelecida nem ofertar esses componentes autonomamente.

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: () dias, contados da data de sua apresentação. (OBS.: Não inferior a 60 dias, conforme item 5.3.3 do Edital)

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

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).

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 QUANTITATIVOS E PREÇOS ESTIMADOS

ITEM	SERVIÇO	UNIDADE GLOBAL	Qtd. Estimativa (24 meses)	Preço Unitário Estimado (R\$)	Valor Total Estimado (R\$) (24 meses)
1	Tratamento Qualificado – TQ	$PU-TQ = PU \text{ Global} \div 1,10$	600.000	16,33	R\$ 9.798.000,00
	Sucesso Qualificado – SQ	$PU-SQ = 10\% \times PU-TQ$	600.000	1,63	R\$ 978.000,00
	RETENÇÃO	DEMANDA QUALIFICADA	600.000	17,96	R\$ 10.776.000,00
2	Tratamento Qualificado – TQ	$PU-TQ = PU \text{ Global} \div 1,10$	600.000	10,63	R\$ 6.378.000,00
	Sucesso Qualificado – SQ	$PU-SQ = 10\% \times PU-TQ$	600.000	1,06	R\$ 636.000,00
	PROSPECÇÃO	DEMANDA QUALIFICADA	600.000	11,69	R\$ 7.014.000,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO					R\$ 17.790.000,00

Onde:

PU = Preço Unitário

PU-TQ = Parcela referente ao Tratamento Qualificado

PU-SQ = Parcela referente ao Sucesso Qualificado

ANEXO IV**MINUTA DE CONTRATO**

CONTRATO N.º _____, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS GERENCIADOS E CONTINUADOS DE BUSINESS PROCESS OUTSOURCING - BPO, CENTRAL DE RELACIONAMENTO MULTICANAL, TRATAMENTO DE DADOS, GERAÇÃO DE EVIDÊNCIAS E INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA APLICADOS À JORNADA DE PORTABILIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS, A SEREM EXECUTADOS NO TERRITÓRIO NACIONAL, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA [ou O CONSÓRCIO] _____.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF**, instituição financeira sob a forma de empresa pública, por intermédio de sua Centralizadora Nacional Contratações – CECOT em Brasília, 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) _____ *[indicar e qualificar o representante da CAIXA, informando também os dados da procuração que concede poderes de representação]*, daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa *[ou o consórcio]* _____ *[indicar o nome da empresa ou do consórcio, em caixa-alta e negrito]*, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº _____ *[em caso de consórcio deverá ser informado o CNPJ do consórcio constituído]*, com sede na _____ *[indicar o endereço completo, inclusive CEP]*, neste ato representada por _____ *[indicar e qualificar o representante da contratada]*, doravante designada **CONTRATADA**, *[incluir em caso de consórcio: sendo o referido consórcio constituído pela empresa líder _____ (indicar o nome da empresa líder do consórcio, em caixa-alta e negrito), inscrita no CNPJ(MF) sob o nº _____, com sede na _____ (indicar o endereço completo, inclusive CEP), e pela(s) empresa(s) _____ (indicar nome, CNPJ e endereço completo das demais empresas que constituem o consórcio)]*, doravante designadas **CONSORCIADAS**, em face da autorização do(a) _____ *[indicar o nome e cargo do autor da autorização]* da CAIXA *ou nos casos de autorização colegiada informar o ato/nº da Resolução e/ou Ata, p. ex.: em face da autorização do Conselho Diretor da CAIXA, conforme Ata nº _____, de ____/____/____, constante do Processo Administrativo nº 841/2026, Licitação CAIXA nº 253/2026, têm justo e contratada prestação do serviço objeto deste instrumento, vinculado ao respectivo edital e seus anexos e 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 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 gerenciados e continuados de *Business Process Outsourcing - BPO*, central de relacionamento multicanal, tratamento de dados, geração de evidências e integração tecnológica aplicados à jornada de portabilidade de produtos e serviços bancários, a serem executados no território nacional.

Parágrafo Único - A especificação pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo I, que integra(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, assumindo total responsabilidade sobre as instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus, 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. 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 com pontualidade, apresentando à CAIXA os documentos comprobatórios de toda e qualquer quitação, inclusive os relativos aos salários, benefícios e 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, sendo diligentes na substituição de seus empregados quando necessário em face de incompatibilidades identificadas no desempenho da atividade, bem como em 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 atinjam o nível de adequação descrito pela CAIXA, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;
- V Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços e prontamente prestar esclarecimentos sempre que lhe forem solicitados;
- VI Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;
- VII 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;
- VIII 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;
- IX 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;
- X 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”;

- XI 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;
- XII Fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;
- XIII Informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;
- XIV 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;
- XV Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;
- XVI 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;
- XVII Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;
- XVIII Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;
- XIX 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;
- XX 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;

- XXI 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;
- XXII 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;
- XXIII 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;
- XXIV Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;
- XXV Manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP), e-mail, telefone 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;
- XXVI 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;
- XXVII Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão;
- XXVIII 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;
- XXIX Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.
- XXX 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.
- XXXI Manter conduta compatível com 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=MjAyNS83LzMvMzRiZiFINzZcwNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNIYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYmQ8OzZGlnbyBkZSBDb25kdXRhIEZvcm5lY2Vkb3lgQ0FJWEEucGRm](#)

- XXXII 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.
- XXXIII 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 na Gerência Nacional de Operações Bancárias - GEOPE, situada no SETOR SAUS QUADRA 3 BLC E 7 AND, ASA SUL – BRASÍLIA/DF, 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.
- XXXIV 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.
- XXXV 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.
- XXXVI 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>.
- XXXVII Atender às obrigações da Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, dispostas na Cláusula Quinta.

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

CLÁUSULA 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 no fornecimento contratado, 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 especialmente designado.
- VI Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas em lei e neste contrato.

Parágrafo Primeiro – 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) Utilização de fontes renováveis de energia;
 - f) Gestão adequada de resíduos.
- IV 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.
- V 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.

- VI Atuar na prevenção de impactos ambientais e climáticos gerados por seus processos, produtos e serviços e na mitigação, correção ou compensação, quando identificados.
- VII 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.
- VIII 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.
- IX 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 60 (sessenta 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.
- X 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.
- 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, perfazendo o valor global estimado de R\$ _____ (valor por extenso), pelo período de vigência do contrato.

ITEM	SERVIÇO	UNIDADE GLOBAL	Qtd. Estimativa (24 meses)	Preço Unitário (R\$)	Valor Total (R\$) (24 meses)
1	Tratamento Qualificado – TQ	$PU-TQ = PU \text{ Global} \div 1,10$	600.000		
	Sucesso Qualificado – SQ	$PU-SQ = 10\% \times PU-TQ$	600.000		
	RETENÇÃO	DEMANDA QUALIFICADA	600.000		
2	Tratamento Qualificado – TQ	$PU-TQ = PU \text{ Global} \div 1,10$	600.000		
	Sucesso Qualificado – SQ	$PU-SQ = 10\% \times PU-TQ$	600.000		
	PROSPECÇÃO	DEMANDA QUALIFICADA	600.000		
VALOR GLOBAL					

Onde:

PU = Preço Unitário

PU-TQ = Parcela referente ao Tratamento Qualificado

PU-SQ = Parcela referente ao Sucesso Qualificado

Parágrafo Primeiro – É admitida a revisão de preços deste contrato, para mais ou para menos, limitada à variação obtida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano.

Parágrafo Segundo – Na primeira revisão, o prazo de 12 (doze) meses será a contar da data limite para entrega das propostas na licitação. As revisões subsequentes observarão o mesmo intervalo mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir do último reajuste aplicado.

- I 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.
- II Ocorrerá a preclusão do direito à revisão se o pedido for apresentado depois de extinto o contrato.
- III Em nenhuma hipótese será permitida a majoração superior ao índice ou à cesta de índices do *caput*, sendo, portanto, o limitador da revisão;
- IV O índice a ser aplicado será a variação apurada dos últimos 12 (doze) meses anteriores à data do direito.

Parágrafo Terceiro – 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 Quarto - 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 – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês 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 até o dia 8 (oito) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

- I Quando o dia 08 (oito) coincidir com dia não útil o documento fiscal deverá ser apresentado no 1º dia útil subsequente.

[Incluir o inciso II quando se tratar de contratação de empresas reunidas em consórcio:]

- II No caso de pagamento a consórcio constituído para a prestação dos serviços, a empresa líder deverá apresentar à CAIXA os documentos de cobrança acompanhados das respectivas notas fiscais emitidas por cada uma das CONSORCIADAS, correspondentes aos valores da prestação de serviços de cada empresa participante do consórcio.]

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

Parágrafo Terceiro – 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 Quarto – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA, 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 Quinto – Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantos documentos fiscais forem necessários, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

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

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

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

Parágrafo Décimo Primeiro – 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:

$VAT = VIN \times (1 + IGP-M1) \times (1 + IGPM-2) \times \dots (1 + IGPM-n)$, 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

[Incluir o parágrafo abaixo quando se tratar de contratação de empresas reunidas em consórcio:]

Parágrafo Décimo Segundo – No caso de consórcio constituído para a prestação dos serviços, a responsabilidade contratual é solidária entre todas as CONSORCIADAS.]

CLÁUSULA OITAVA – 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.

Parágrafo Primeiro – O interesse da CONTRATADA na prorrogação contratual deve ser manifestado, por escrito, com, no mínimo, 90 (noventa) 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 NONA – 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), 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 – 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:

$$VAT = VIN \times (1 + IGP-M1) \times (1 + IGPM-2) \times \dots (1 + IGPM-n), \text{ onde:}$$

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 PRIMEIRA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

- I Todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;
- II As contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R\$ _____ (valor 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 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 (trinta) 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/impôr prazo máximo para a comunicação pela CAIXA dos procedimentos acima citados, da caracterização do sinistro, de alterações efetuadas no objeto principal e/ou renovações.
- V A apólice deverá manter o endereço eletrônico (e-mail) oficial para os casos de comunicação da CAIXA nos procedimentos acima sinalizados;
- VI 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.
- VII A apólice continuará em vigor mesmo quando o tomador não houver realizado o pagamento do 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 30 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 30 (trinta) 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.

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

- I Pelo descumprimento da legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático: multa de 1% (um por cento) faturamento mensal;
- II Pela violação do Código de Conduta do Fornecedor: multa de 1% (um por cento) faturamento mensal;
- III 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;

- IV Pela não realização de atividades periódicas relacionadas à segurança no trabalho com a adoção de normas técnicas de saúde e segurança, a partir do 12º mês de vigência do contrato: multa de 1% (um por cento) sobre o faturamento mensal;
- V Pelo atraso injustificado na execução das obrigações contratuais, inclusive quanto aos marcos de implantação, disponibilização da operação, atendimento dos níveis mínimos de continuidade, recuperação de serviços críticos, tratamento de demandas, entrega de evidências, informações ou relatórios obrigatórios, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa moratória de 0,3% (três décimos por cento) ao dia sobre o valor da fatura do mês da ocorrência, limitada a 10 (dez) dias de atraso e ao limite de 10% (dez por cento) da respectiva fatura.
- VI Ultrapassado o limite de 10 (dez) dias de atraso, a CAIXA poderá aplicar as demais sanções cabíveis, inclusive suspensão da execução de parte do serviço, rescisão contratual e responsabilização por perdas e danos, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- VII O descumprimento de obrigações previstas no Termo de Referência, no contrato ou em seus anexos, inclusive relacionadas a níveis de serviço, continuidade de negócios, segurança da informação, privacidade, proteção de dados pessoais, sigilo bancário, guarda de evidências, cumprimento de scripts homologados, atendimento a clientes vulneráveis, observância das regras regulatórias de portabilidade e cooperação com a fiscalização contratual, sujeitará a CONTRATADA à multa compensatória de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência para cada infração apurada, limitada a 10% (dez por cento) do valor anual do contrato, sem prejuízo das glosas, ressarcimentos e demais sanções cabíveis.

Parágrafo Segundo – 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 Terceiro – 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 na 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 Quarto – As sanções previstas nos incisos I e II poderão ser aplicadas concomitantemente.

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 QUARTA – 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 QUINTA – 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 da CONTRATADA;
- 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.

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 SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no item de acompanhamento orçamentário 5303-14 – Execução de Serviços de Entrada Dados.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

A CONTRATADA somente poderá subcontratar outra empresa para atendimento parcial deste contrato, nos limites e condições estabelecidos no item “Disposições Finais” do edital.

Parágrafo Único – No caso de subcontratação de outra empresa, a CONTRATADA não transferirá suas obrigações e responsabilidades, permanecendo, perante a CAIXA, com total responsabilidade contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – 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 DÉCIMA NONA – 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 O 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.
- IX 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.
- X 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Estado de Pernambuco, na cidade de Recife.

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 DO CONTRATO Nº**TERMO DE CIÊNCIA**

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

1) 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.

2) 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 ([PR SAC](#)) e que se compromete a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes.

3) 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.

4) CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA

Disponível pelo link: <https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMvMzRjZjFINzcxNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNIYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYtXy1Dw7NkaWdvX2RIX0NvbWwR1dGFfRm9ybmVjZWRvcl9DQUIYQS5wZGY=>

1. Tomou conhecimento de todos os seus termos e se compromete a cumpri-los integralmente;
2. Compartilhará as condutas contidas no Código com seus empregados, sua 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 DO CONTRATO Nº**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 DO CONTRATO Nº**MODELO DO TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO– Exclusivo
para empregado/colaborador da Contratada
(MO19607 - identificação do documento interno 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.

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

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

ANEXO DO CONTRATO Nº**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 V**DECLARAÇÃO**

A empresa, inscrita no CNPJ/MF....., DECLARA, sob as penas da Lei, para fins de participação LICITAÇÃO CAIXA nº 253/2026 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.

No caso de cooperativa que se equipara à MPE, conforme estabelece a Lei 11.488/2007, em seu artigo 34, a **declaração acima deve ser substituída pela seguinte**:

- não auferiu no ano-calendário anterior, receita bruta superior ao limite definido no inciso II do caput do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, nela incluídos os atos cooperados e não-cooperados, estando apta a usufruir do tratamento favorecido em licitações, estabelecido na referida Lei.

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 253/2026.

- 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**DECLARAÇÃO DO LICITANTE**

À
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
CECOT

Referência: Licitação CAIXA nº 253/2026

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 pessoa jurídica, 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, a exemplo da assinatura Gov.br.