

**GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

**SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, ENERGIA E  
RELAÇÕES INTERNACIONAIS  
AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO S.A.**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. DO OBJETO**

1.1 Contratação de sociedades de advogados, por meio de procedimento de Credenciamento, para a prestação de serviços especializados de cobrança administrativa e judicial de créditos da carteira de clientes inadimplentes da AGERIO, conforme demanda previamente manifestada pela AGÊNCIA, e de acordo com os critérios, termos e condições estabelecidas no presente Termo de Referência e no Edital de Credenciamento nº XX/20XX.

**2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

2.1 O escopo da prestação de serviços contemplará:

a) COBRANÇA ADMINISTRATIVA:

a.1) A CONTRATADA deverá prestar os serviços de cobrança extrajudicial oriundos da carteira de crédito da AGERIO, adotando todas as providências necessárias para a execução do objeto, utilizando como base de negociação as regras e critérios de cobrança estabelecidos pela AGERIO.

a.2) A CONTRATADA deve possuir um serviço de cobrança automatizado e plataforma online para atendimento aos clientes.

a.3) A CONTRATADA deverá possuir uma CÉLULA DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL, conhecida no mercado como P.A - Posição de Atendimento, com funcionamento de 12 horas diárias de segunda-feira a sexta-feira, que tenha foco em contatar clientes para atualização cadastral, evitando, assim, encaminhamentos indevidos de notificações e demais formas de contrato, podendo ser contratada outra(s) P.A. conforme necessidade apresentada pela CONTRATADA.

b) COBRANÇA JUDICIAL:

b.1) Sempre que necessário, e de acordo com os critérios de cobrança definidos pela AGERIO, a CONTRATADA deverá ajuizar a medida judicial adequada à recuperação de crédito, tais como execução de títulos executivos judiciais ou extrajudiciais, contrarrazões em embargos do devedor ou de terceiros, ação de busca e apreensão, de imissão na posse, de habilitação em processo falimentar ou de recuperação judicial, ou de qualquer outras que seja necessária para resguardar os direitos da AGERIO, cabendo à própria CONTRATADA o patrocínio de toda a ação judicial, nos termos da procuração em anexo.

b.2) A obtenção da documentação necessária à propositura da ação deverá se dar preferencialmente de forma eletrônica, nos canais disponibilizados pela AGERIO, sem prejuízo da possibilidade de obtenção física dos documentos, na sede da AGERIO ou em local que esta venha a indicar.

b.3) À AGERIO cabe a fiscalização das ações judiciais em andamento conduzidas pela CONTRATADA, a qual deverá enviar informações sobre o andamento da ação sempre que solicitada em um prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

b.4) Os bens retomados, adjudicados, arrematados, consolidados, recebidos em dação em pagamento, objeto de pedido de restituição ou que de qualquer forma tenham ingressado no patrimônio da AGERIO em razão das medidas adotadas pela CONTRATADA deverão ser entregues à AGERIO livres e desembaraçados de qualquer ônus, cabendo à CONTRATADA todas as medidas necessárias ao levantamento de ônus, troca de titularidades, registros cartorários, entre outros.

2.2 Os devedores da carteira de crédito objeto do presente Credenciamento são preponderantemente pessoas físicas e jurídicas domiciliadas no Estado do Rio de Janeiro, o que não exclui a possibilidade de haver devedores domiciliados em outras unidades da Federação nem tampouco a adoção de medidas judiciais e/ou extrajudiciais nestas localidades. Ou seja, a defesa dos interesses da AGERIO, quando necessário, será promovida em qualquer comarca do País.

2.3 A régua de cobrança das operações objeto do presente Credenciamento será oportunamente divulgada pela AGERIO à CONTRATADA.

2.3.1 A CONTRATADA se obriga a aplicá-la conforme a natureza das operações que lhe forem repassadas.

2.4 A CONTRATADA deve obrigatoriamente possuir setor jurídico próprio capaz de atender quantitativamente e qualitativamente às necessidades dos processos judiciais sob sua gestão.

2.5 O tipo de ação a ser ajuizada será definido pela CONTRATADA.

2.6 O serviço de cobrança incidirá sobre operações inadimplentes previamente selecionadas, a critério da AGERIO, a partir da disponibilização de *mailing* e/ou base de dados, conforme critérios de cobrança definidos pela AGERIO.

2.6.1 O envio das operações à CONTRATADA ocorrerá na forma do item 10 do presente Termo de Credenciamento. 2.6.1.1 A cobrança pode ser realizada via telefone, correspondência, via eletrônica/digital, redes sociais ou outra forma definida pela CONTRATADA e aceita pelas normas da AGERIO.

2.6.2 A AGERIO concorda com utilização de cobrança eletrônica e todas as faixas de atraso, desde que a CONTRATADA garanta o acionamento humano para os casos de insucesso com o acionamento eletrônico.

2.6.3 Será admitida a utilização de ferramentas como *chatboats* ou plataformas semelhantes.

2.6.4 É obrigatório que a CONTRATADA tenha todos os canais de comunicação, tais como telefone, SMS, chat, e-mail e redes sociais e também possua plataforma online para atendimento aos clientes.

2.7 Por questão de conveniência e oportunidade, a AGERIO reserva a si o direito de determinar o patrocínio por seus advogados empregados de ações ou outras medidas judiciais de seu interesse, seja na condição de autor, réu, oponente ou assistente.

2.8 Os contatos com os clientes deverão ser realizados no período compreendido de segunda a sexta, no horário compreendido entre 9h e 19h, conforme definido no parágrafo 4º da Lei Estadual nº 6854/2014. Os contatos com clientes fora desse horário somente serão permitidos mediante solicitação ou autorização do cliente, o que deve ficar devidamente comprovado e documentado pela CONTRATADA.

2.9 É vedado qualquer contato com clientes aos sábados, domingos e feriados.

2.10 Os serviços prestados pela CONTRATADA à AGERIO incluem ações, em todo território nacional, referentes:

2.10.1 À localização do cliente.

2.10.2 Ao contato telefônico e/ou troca de mensagens, via SMS, e-mail, URA (Unidade de Resposta Audível) ou outro meio digital.

2.10.3 Ao envio de correspondência convencional ou eletrônica/digital.

2.10.4 À cobrança da dívida e fechamento de acordos.

2.10.5 Ao envio, em meio físico ou eletrônico, de boleto bancário e carta aceite.

2.10.6 Ao acompanhamento dos acordos pactuados.

2.11 As informações operacionais porventura necessárias à execução dos serviços serão disponibilizadas durante o processo de cobrança.

2.12 Depois de efetuada a negociação do valor inadimplido, deverá a CONTRATADA formalizar a negociação preferencialmente via termo de aceite, devendo encaminhá-la ao cliente, juntamente com o boleto de entrada, amortização ou liquidação.

2.12.1 Alternativamente, comprovando a quitação do boleto de sinal, poderá a CONTRATADA enviar ao cliente os demais boletos, conforme acordo formalizado.

2.13 A CONTRATADA deverá emitir boleto de cobrança com remessa ao cliente, sempre via sistema disponibilizado pela AGERIO.

2.13.1 Qualquer outra forma de pagamento dependerá de prévia e expressa autorização pela AGERIO.

2.14 A CONTRATADA se obriga, desde já, a negociar os créditos da AGERIO somente em condições previamente autorizadas por esta, seja para recebimento à vista ou parcelado, considerando, neste caso, as parcelas com vencimento, no máximo até o final do ano subsequente ao da negociação.

2.15 Nas renegociações conduzidas pela CONTRATADA, o parcelamento do pagamento será de, no máximo, até o final do ano seguinte ao do fechamento do acordo, sem que haja a necessidade de emissão de aditivo, desde que a cobrança não esteja ajuizada. No caso de cobrança judicial, tal acordo deverá ser incluído nos autos.

2.16 Caso ocorra negociação de operações não permitidas ou por valor inferior ao mínimo permitido pela AGERIO, a CONTRATADA será responsável pelo pagamento da diferença verificada entre o valor negociado e o mínimo estabelecido para a referida operação em até 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de multa de R\$

25.000,00 (vinte e cinco mil reais) e possibilidade de rescisão do contato, conforme previsto no CONTRATO celebrado entre AGERIO e a CONTRATADA.

2.17 Os procedimentos referentes à operacionalização das cobranças pela CONTRATADA seguirão, ainda, as seguintes condições:

2.18 A CONTRATADA disporá do prazo de 24 (vinte e quatro) horas, podendo ser alterado a critério da AGERIO, a contar da data do recebimento de cada Carteira a ser cobrada, para iniciar o processo de cobrança do contrato/cliente.

2.19 A devolução de operações não poderá ser feita por iniciativa da CONTRATADA, salvo em casos devidamente justificados e autorizados pela AGERIO.

2.20 A reclamação sobre a inexecução ou deficiente execução dos serviços contratados deverá ser formalizada à CONTRATADA pela AGERIO.

2.21 Em nenhuma hipótese será permitido o recebimento de valores diretamente pela CONTRATADA, sendo certo que todos os pagamentos dos clientes devem ser realizados via boleto bancário, sob pena de rescisão do CONTRATO celebrado entre AGERIO e a CONTRATADA e sem prejuízo de reparações e indenizações por perdas e danos.

2.22 A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à AGERIO a existência de impedimento e/ou conflito de interesse de ordem ética ou legal para a cobrança das dívidas que lhes tenham sido encaminhadas, DEVENDO imediatamente, após a identificação do fato, comunicar à AGERIO para resolução acerca do conflito de interesse e devolução da dívida em específico, se for o caso.

2.23 Nas ligações telefônicas e demais contatos com o cliente, a CONTRATADA deverá sempre se identificar com o nome da empresa CONTRATADA que consta no contrato formalizado com a AGERIO.

2.24 A CONTRATADA deverá disponibilizar informações referentes ao processo negocial com o cliente, por meio de gravações de áudio, canais e dispositivos digitais disponibilizado em link seguro à AGERIO, quando solicitado por este, em um prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, tendo em vista a necessidade de verificar a procedência de possíveis reclamações junto à Ouvidoria e órgãos de proteção ao consumidor, bem como servir como instrumento para futuras auditorias promovidas

pela AGERIO, mantendo disponível pelo prazo legal, garantindo no mínimo 12 (doze) meses após a quitação do débito de cada cliente.

2.25 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ao áudio das ligações de sua carteira, preferencialmente online, sempre que solicitado pela AGERIO.

2.26 A CONTRATADA deverá obrigatoriamente disponibilizar acesso online ao sistema de discagem e à base de dados dos contatos realizados com os clientes da AGERIO a qualquer tempo e por qualquer período solicitado.

### **3. DA JUSTIFICATIVA**

3.1 Em razão da crise financeira que o País enfrenta, a AGERIO tem acompanhado o aumento do volume de inadimplência da sua carteira de clientes. Tal fato tem sido agravado pela pandemia do novo coronavírus, causador da COVID-19.

3.2 Diante disso e considerando a possibilidade de o volume de inadimplência aumentar nos próximos meses, a AGERIO verificou a necessidade de contratar sociedades de advogados para a prestação do serviço especializado de cobrança administrativa e judicial de parte da sua carteira de créditos, conforme demanda manifestada pela AGERIO.

3.3 Para tanto, a abertura do credenciamento se mostra mais adequada, uma vez que as necessidades da AGERIO serão mais satisfatoriamente atendidas com a contratação do maior número possível de interessados, assegurando-se aos concorrentes igualdade de condições, com fundamento no artigo 94, III, e nos artigos 95 e 96 do Regulamento de Licitações da AGERIO.

### **4. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

4.1 Os CONTRATOS celebrados em decorrência do processo de Credenciamento nº XX/20XX terão vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogados, de

acordo com as disposições contratuais pactuadas, com o disposto no Regulamento de Licitações da AgeRio, e com as regras previstas na legislação em vigor.

## **5. PRAZO, FORMA E LOCAL DE ENTREGA**

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

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

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

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

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

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

5.7 É assegurada à AGERIO, a seu exclusivo critério, a qualquer tempo, e por quantas vezes entender necessário, a realização de auditorias na sede e/ou filiais da CONTRATADA, com o fim de verificar o exato cumprimento das disposições contratuais, bem como observar a estrita observância das normas e regulamentos aplicáveis aos serviços ora ajustados, obrigando-se a CONTRATADA a facilitar, aos prepostos da AGERIO, o acesso total e irrestrito a todos os documentos e informações

que lhe forem solicitados, sem que isso incorra em isenção de responsabilidade à CONTRATADA.

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

5.9 A CONTRATADA deverá cumprir a legislação vigente de proteção aos direitos do consumidor, especialmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (lei nº 8.078, de 11/09/90), devendo manter sigilo sobre os sistemas tecnológicos da AGERIO (vedada a duplicação ou utilização para outros fins) e, também, sobre as informações relativas aos clientes com operações de crédito inadimplidas, que lhe forem repassadas para cobrança, sob pena de, em conjunto com seus sócios, ser responsabilizada na forma da lei pelo uso indevido dessas informações.

5.10 À AGERIO fica assegurado o direito de retomar as operações/clientes, sem ônus da comissão de cobrança, mediante prévia comunicação e sem revisão de metas, assegurado o contraditório e a ampla defesa, diante das seguintes situações:

5.10.1 Nos casos de rescisão de contrato, nas condições previstas no CONTRATO.

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

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

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

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

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

5.10.7 Quando o cliente possuir mais de uma ação em cobrança e negociar agregando condições mais favoráveis à AGERIO.

5.11 Na hipótese de ocorrência de eventos de natureza inevitável e/ou imprevisível, produzidos por terceiros, por fenômenos naturais ou qualquer condição ou situação que não possa ser prevista, geradoras de obstáculos que resulte na impossibilidade de execução do serviço pela CONTRATADA, por período superior a 07 (sete) dias,

contados da data da interrupção, com vistas a mitigar a incidência de prejuízos decorrentes da paralização do serviço e, uma vez cessada a ocorrência, a CONTRATADA promoverá a devolução dos contratos distribuídos.

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

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

## 6. PRAZO, FORMA E LOCAL DE EXECUÇÃO

6.1 Os serviços serão realizados na própria sede da CONTRATADA.

6.2 A CONTRATADA deve ter 01 (uma) unidade (matriz ou filial) no Município do Rio de Janeiro, onde deverá ser exercida a atividade de cobrança, para que a AGERIO possa realizar visitas técnicas, de acompanhamento, de fiscalização, e/ou de auditoria sempre que entender necessário.

6.2.1 A CONTRATADA se obriga a sempre permitir que as atividades descritas no subitem anterior sejam conduzidas pela AGERIO em suas dependências.

## 7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.1 Para fins de habilitação no Credenciamento, deverá(ão) ser apresentado(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) desempenho anterior satisfatório, em atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com os serviços descritos no item 2 deste Termo de Credenciamento, fornecidos por entidade de direito público ou privado para a qual a participante tenha realizado ou esteja realizando serviço compatível com o presente objeto. Para que o atestado seja considerado válido pela AgeRio, deverão ser **obrigatoriamente** observadas as seguintes regras:

a) O(s) Atestado(s) deverá(ão) comprovar desempenho anterior satisfatório em atividade pertinente e compatível ao objeto do presente Credenciamento;

b) O(s) Atestado(s) deverá(ão) evidenciar que o participante do Credenciamento prestou ou está prestando serviços similares ao objeto desta contratação, em período ininterrupto de, no mínimo, 12 (doze) meses, nos últimos 48 (quarenta e oito) meses, em uma mesma empresa.

c) Para comprovação da experiência acima, somente serão aceitos atestados emitidos por instituições financeiras, inclusive por instituições que exerçam atividades correlatas às de agências de fomento e de bancos de desenvolvimento.

d) Não serão aceitos somatórios de atestados, justamente em função da especificidade do objeto que requer que o desempenho anterior satisfatório seja efetivamente demonstrado por meio de experiência na prestação de serviços em uma única empresa.

7.2 O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) ser impresso(s) em papel timbrado pelo emitente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas e deverá(ão) conter, ao menos, as seguintes informações:

i) CNPJ, Razão Social e endereço da(s) instituição(ões) emitente(s) do(s) Atestado(s);

ii) Nome, cargo, telefone e e-mail do signatário da(s) instituição(ões) emitente(s) do(s) Atestado(s), a fim de que a AgeRio possa com ela(s) manter contato;

iii) CNPJ e nome da sociedade contratada pela(s) instituição(ões) atestante(s) para a execução do objeto atestado;

iv) descrição do objeto atestado, contendo dados que permitam a aferição de sua similaridade com o objeto contratado, nos termos da alínea “a” do subitem 7.1;

v) data da emissão do(s) atestado(s); e

vi) assinatura do(s) representante(s) da(s) instituição(ões) emitente(s) do(s) Atestado(s).

7.3 Os documentos apresentados poderão ser complementados por contrato(s) e outro(s) documento(s) hábil(eis) que objetive(m) evidenciar a efetiva prestação de serviços.

7.3.1 Qualquer informação inverídica constante dos documentos de qualificação técnica implicará na inabilitação do participante do Credenciamento, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

7.4 Durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá apresentar comprovações técnicas e estruturais, bem como permitir diligências e fiscalizações a serem realizadas a qualquer tempo pela AGERIO, de modo que consiga atender aos seguintes pré-requisitos:

7.4.1 CÉLULA DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL: Estrutura específica dentro da empresa e/ou das ilhas de telemarketing ativo que tenha foco em contatar clientes para atualização cadastral, evitando, assim, encaminhamentos indevidos de notificações e demais formas de cobrança.

7.4.2 AGENTE DIGITAL: Processos automatizados através de interação virtual com robôs de atendimento para envio de boletos, saldo devedor do cliente, contatos ativos, cobrança preventiva, etc.

## **8. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

8.1 Deverão ser apresentadas as certidões negativas de falências e recuperação judicial expedidas pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Se o participante não for sediado na Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial, ou de execução patrimonial.

8.1.1 As certidões comprobatórias do atendimento ao disposto no item anterior, quando emitidas no Município do Rio de Janeiro, serão as dos 1º, 2º, 3º e 4º Ofícios do Registro de Distribuição.

8.1.2 Não será causa de inabilitação a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial, caso seja comprovado, no momento da entrega da documentação exigida no presente item, que o plano de recuperação já foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente.

8.2 O participante deverá, ainda, apresentar o Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta.

8.2.1 Para Sociedades Anônimas, deverá ser apresentada cópia autenticada da publicação do balanço em diário oficial ou jornal de grande circulação da sede da empresa licitante.

8.2.2 Para Sociedades Limitadas e demais empresas, deverão ser apresentadas cópias legíveis e autenticadas das páginas do livro diário, onde foram transcritos o balanço patrimonial e a demonstração do resultado do último exercício social, com os respectivos termos de abertura e de encerramento registrados na Junta Comercial. As Demonstrações contábeis elaboradas via escrituração contábil digital, através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverão ser apresentadas com autenticação da Junta Comercial.

8.2.3 As participantes deverão comprovar capital social ou Patrimônio Líquido mínimo de valor não inferior a **R\$ 2.370.095,00 (dois milhões trezentos e setenta mil e noventa e cinco reais)**, que representa o percentual aproximado de 0,5% (cinco décimos por cento) do Patrimônio Líquido da AGERIO (data-base de junho/2020).

8.2.3.1 O capital social deverá ser comprovado com base no Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor.

## 9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 Constituem obrigações da Contratada:

- a) Prestar o serviço na forma ajustada, respeitando todas as regras e especificações do presente Termo de Referência, do Edital, do Contrato, e do Regulamento de Licitações da AGERIO;
- b) Fornecer as ferramentas e materiais necessários à prestação dos serviços, responsabilizando-se por sua perfeita execução;
- c) Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações sociais e trabalhistas relativamente aos seus empregados, correndo todas as obrigações e ônus de empregador por sua conta e, conseqüentemente, o pagamento das contribuições exigidas pela Previdência Social, seguro contra acidentes do trabalho e demais encargos da legislação vigente;
- d) Manter, durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação, qualificação e licenças exigidas na contratação;
- e) Apresentar, durante a execução do CONTRATO, quando solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na contratação original e, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e outros decorrentes da prestação do serviço ora contratado.
- f) Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução do CONTRATO;
- g) Disponibilizar e informar à AGERIO, até a data da assinatura do CONTRATO, 02 (dois) endereços eletrônicos na Internet (e-mail), para o recebimento e envio de mensagens, relatórios gerenciais, planilhas, etc., o qual se estabelecerá como principal canal de comunicação entre as partes, especialmente no trato das demandas diárias;
- h) Orientar seus empregados a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos ou materiais por ele manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação, descarte ou destruição, quando for o caso;

- i) Disponibilizar profissionais especializados para a execução dos serviços, devidamente identificados, mantendo toda a documentação exigida pela legislação vigente;
- j) Atender, imediatamente, solicitação de substituição de profissional cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados, pela AGERIO, prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços, sem que lhe assista qualquer direito ou reclamação;
- k) Responder por todo e qualquer dano que causar à AGERIO ou a terceiros praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, inclusive os de decisões judiciais, assegurando à AGERIO o direito de regresso, eximindo a AGERIO de qualquer solidariedade ou responsabilidade;
- l) Dar imediato conhecimento, à AGERIO, de autuações ou notificações porventura lavradas pela fiscalização em geral, bem como erros e omissões, relativas aos serviços sob sua responsabilidade técnica ou fiscalização;
- m) Corrigir gratuitamente os serviços que apresentem incorreção, imperfeição, sem prejuízo das multas contratuais;
- n) Não interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da AGERIO, salvo nos casos previstos em lei;
- o) Executar os trabalhos obedecendo rigorosamente à legislação pertinente e normas aplicáveis;
- p) Obrigar-se a atender às regras do(s) Fundo(s) Garantidor(es) das operações objeto do presente Credenciamento, as quais serão oportunamente informadas pela AGERIO; e
- q) Cumprir os dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), especialmente mediante a adoção de regras internas de conformidade e de estrutura de Governança em Proteção de Dados.

## **10. DA CLASSIFICAÇÃO FINAL / DA FORMA DE DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS / DO INÍCIO DOS SERVIÇOS**

10.1 Os serviços serão distribuídos entre os credenciados em sistema de rodízio, conforme a necessidade e conveniência da AGERIO. Observar-se-á a ordem de classificação final estabelecida detalhadamente no Edital e neste item 10 do presente Termo de Referência, de forma a garantir que os credenciados contratados possam ser convocados para a execução dos serviços.

10.1.1 Para tanto, será constituída uma lista da ordem de classificação para chamamento dos Credenciados, a qual será definida mediante sorteio preferencialmente eletrônico.

10.2 Após a homologação do credenciamento, a lista atualizada contendo os nomes dos credenciados, ordenados conforme critérios estabelecidos no Edital, também será publicada no portal da AGERIO na internet ([www.agerio.com.br](http://www.agerio.com.br)).

10.2.1 Eventuais participantes inabilitados após análise de documentos e/ou aqueles que tiverem seu recurso negado não constarão da lista de credenciados.

10.3 A AGERIO também manterá registro, em seu portal na internet, da ordem de distribuição dos serviços, conferindo transparência e permitindo com que os credenciados e outros interessados possam acompanhar o controle de execução dos serviços.

10.4 A distribuição dos serviços será inicialmente ordenada conforme as regras e classificação final constantes do Edital, bem como conforme as regras constantes neste item 10 do presente Termo de Referência.

10.5 Com vistas à observância do sistema de rodízio, a ordem da distribuição dos serviços poderá ser alterada cada vez que o credenciado atingir o limite máximo de 95% (noventa e cinco por cento) da sua capacidade de produção instalada comprovada, a ser verificada pela AGERIO, por meio da Comissão de Fiscalização e Acompanhamento do contrato administrativo celebrado com a CONTRATADA. Uma vez designado o credenciado, este prestará os serviços à AGERIO até que seja atingido o referido limite máximo.

10.5.1 Após tal limite ser atingido pelo primeiro credenciado e, em surgindo novas necessidades da AGERIO em função do surgimento de contratos inadimplentes, poderá ser convocado o próximo credenciado da lista para a prestação de serviços até que seja atingido o limite máximo acima mencionado. E assim será realizado sucessivamente, até que seja esgotada a lista de credenciados classificados.

10.5.2 Esgotada a listagem de credenciados convocados, e em havendo novas necessidades da AGERIO em função do surgimento de contratos inadimplentes, poderá ser convocado novamente o primeiro credenciado da lista para a prestação de serviços, sempre respeitando, obviamente, o limite máximo de capacidade do credenciado indicado no item 10.5.

10.5.2.1 Caso o primeiro credenciado ainda possua contratos inadimplentes, estes serão subtraídos das novas necessidades da AGERIO, a fim de sempre respeitar o limite máximo apontado no item 10.5 por credenciado. Eventuais contratos que extrapolarem o referido limite poderão ser indicados para o próximo credenciado da listagem, observando o limite máximo acima mencionado por credenciado. Descreve-se, a seguir, um exemplo hipotético:

Exemplo: O primeiro credenciado é novamente convocado e verificou-se que ele está prestando serviço utilizando 85% de sua capacidade instalada. A nova demanda da AgeRio faria com que esse primeiro credenciado operasse com 110% de sua capacidade instalada, ou seja, operaria acima de sua capacidade em 15%. Assim, a demanda desses 15% que superam a capacidade instalada do primeiro credenciado poderá ser destinada ao próximo credenciado, respeitando o limite total previsto no item 10.5 do presente Termo, bem como observando sempre a ordem de classificação final.

10.6 A AGERIO intimará o credenciado sobre a designação para prestação dos serviços, mediante publicação no portal e comunicação pelo e-mail declarado nas respectivas propostas apresentadas para o credenciamento.

10.7 Caberá ao participante verificar ao menos uma vez por dia o portal da AGERIO na internet e cuidar de manter funcionais e atualizados junto à Agência o endereço eletrônico que forneceu, a fim de que tome ciência das designações, não cabendo à AGERIO, feita a devida comunicação, qualquer responsabilização em relação à não intimação desses atos.

10.8 Os serviços serão solicitados, pela AGERIO, quantas vezes forem necessárias, durante a vigência do contrato decorrente do credenciamento.

10.9 A cada nova demanda para a prestação de serviços, será observada a forma de distribuição dos serviços e designação de credenciados, constante no Edital e de acordo com o presente item 10 do Termo de Referência.

10.10 A distribuição dos serviços só ocorrerá de acordo com as necessidades da AGERIO, podendo, inclusive, o credenciado não receber serviços durante o período de vigência do credenciamento.

10.11 O limite máximo de serviços por credenciado será o percentual indicado no item 10.5, sendo a fila atualizada indefinidamente, até o fim da vigência do credenciamento e dos contratos decorrentes do credenciamento, de acordo com as necessidades da AGERIO.

10.12. Com base em critérios de performance da CONTRATADA, a AGERIO poderá redistribuir a carteira de operações de crédito do credenciado que estiver prestando os serviços para o(s) próximo(s) credenciado(s) da ordem de classificação final do presente Credenciamento.

10.12.1 Nessa situação, os contratos inadimplentes poderão ser repassados ao(s) próximo(s) credenciado(s), observando-se obrigatoriamente as regras previstas no presente item 10 do Termo de Referência e as disposições contidas no Edital, e respeitada a ordem da lista de classificação dos credenciados e chamamento para a prestação dos serviços, bem como o limite máximo de contratos inadimplentes por credenciado.

10.12.2 Os critérios de performance serão estabelecidos pela AGERIO e deverão ser atingidos com frequência e regularidade pela CONTRATADA.

10.13 A AGERIO disponibilizará as informações referentes aos contratos inadimplentes para o primeiro Credenciado contratado, para que inicie as atividades de cobrança, observando-se o disposto no item 14.

10.13.1 A disponibilização das informações se dará em arquivos digitais, possivelmente em formato “xls” ou “xlsx”.

10.14 Serão disponibilizados para a CONTRATADA, com periodicidade mínima mensal, arquivos com valores atualizados da carteira de crédito inadimplente.

10.14.1 A AGERIO poderá alterar a periodicidade do envio das operações à CONTRATADA para melhor atender aos seus critérios de cobrança.

10.15 Em caso de acesso ao sistema da AGERIO e/ou aos arquivos diários, a CONTRATADA deverá formalizar o termo de aceite à política de segurança cibernética da AGERIO, estando ciente de que é de sua responsabilidade exclusiva a equipe técnica destinada a prestar os serviços constantes do presente Termo de Referência.

10.16 Da suspensão do envio de serviços:

10.16.1 O envio de novos contratos inadimplentes será interrompido para a CONTRATADA, caso seja identificada qualquer irregularidade documental (tais como descumprimento de decisão judicial, não apresentação de documentos exigidos em fiscalização, etc.) durante a vigência contratual, perdurando a suspensão até que a irregularidade seja sanada, sem prejuízo da possibilidade de rescisão contratual.

10.16.2 A AGERIO notificará a CONTRATADA da existência da irregularidade, concedendo prazo para sua regularização.

10.16.3 A não regularização da irregularidade no prazo estabelecido pela AGERIO pode ensejar a rescisão contratual.

10.17 Caso o contrato do credenciado seja rescindido e este esteja prestando serviços à AGERIO, independentemente das razões que ensejaram a rescisão, os contratos inadimplentes poderão ser repassados ao(s) próximo(s) credenciado(s), observando-se obrigatoriamente as regras previstas no presente item 10 do Termo de Referência e as disposições contidas no Edital, e respeitadas a ordem da lista de classificação dos credenciados e chamamento para a prestação dos serviços, bem como o limite máximo de contratos inadimplentes por credenciado.

10.18. Nos primeiros 30 (trinta) dias do início de vigência do CONTRATO, é assegurado à CONTRATADA o direito à prestação do serviço (ciclo de permanência). Após esse período, a AGERIO poderá, a seu critério, realizar a cessão ou venda, total ou parcial, da carteira em cobrança mesmo após a distribuição da carteira a ser cobrada.

## **11. DA REMUNERAÇÃO**

11.1. A remuneração será realizada conforme a seguir:

11.1.1. Para acordos de pagamento à vista, a remuneração da CONTRATADA incidirá sobre o valor efetivamente pago à vista pelo cliente.

11.1.2. Para acordos de pagamento parcelado a remuneração da CONTRATADA incidirá sobre o valor de cada parcela efetivamente paga, em cada mês.

11.2. A tabela a seguir demonstra as fases de cobrança, os percentuais de Comissão, as metas de cobrança e as reduções e os acréscimos sobre as comissões vinculados à performance da CONTRATADA:

## TABELA DE REMUNERAÇÃO AGERIO

FASES COBRANÇA					Performance		20%
1 Dias de Atraso							
DE	ATÉ	FASE	COMISSÃO	DESCONTOS nas parcelas	ATINGIMENTO DA META	Comissão Reduzida	Comissão Acrescida
0	30	AgeRio	0%	0,00%	-	-	-
30	60	A00	8%	0,00%	90%	6,40%	9,60%
61	180	A01	9%	Multa (5% PJ, 2% PF)	80%	7,20%	10,80%
181	360	A02	13%	Multa 10%	70%	10,40%	15,60%
361	720	W01	16%	Multa+8%	60%	12,80%	19,20%
721	1080	W02	22%	30% do Saldo Total	50%	17,60%	26,40%
1081	em diante	W03	32%	50% do Saldo Total	50%	25,60%	38,40%

Informações sobre a tabela:

a) As fases de cobrança observam as faixas de atraso.

b) Cada faixa apresenta os seguintes indicativos:

- Percentual de comissão
- Desconto nas parcelas
- Meta estabelecida pela AgeRio como performance de Cobrança, para fazer jus ao percentual de Comissão apresentado na faixa.
- Em caso de performance abaixo da meta indicada na respectiva linha, a comissão será reduzida no mês seguinte (M + 1), conforme indicado na respectiva faixa.
- Em caso de performance acima da meta indicada na respectiva linha, a comissão será acrescida no mês seguinte (M + 1), conforme indicado na respectiva faixa
- A comissão será calculada a partir do valor da parcela devida, incluindo encargos moratórios e multa. A empresa aplicará o percentual indicado em cada faixa sobre o valor da parcela devida.
- Desconto nas parcelas: o desconto de multa indicado nas referidas faixas é referente à multa contratual por atraso.

11.3. A Comissão da CONTRATADA será calculada sobre o valor pago pelo cliente, sendo a dívida atualizada, incluindo encargos moratórios e multa.

11.3.1 Em nenhuma hipótese, o valor a ser repassado à AGERIO, em razão de fechamento de acordos de recuperação de crédito, será menor que o valor mínimo da dívida, atualizada no momento da formalização do acordo e disponibilizada à CONTRATADA, ou seja, sobre o valor do acordo deverá ser imputado o percentual de comissão da CONTRATADA.

11.3.2. Neste caso, a comissão será o resultado da diferença entre o valor recebido do cliente e o valor mínimo aceito pela AGERIO para fins de acordo.

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

11.4.1. Nas situações em que os clientes negociarem diretamente com a AGERIO e não houver, no sistema deste, registros de contatos efetivos feitos pela CONTRATADA, nos 30 (trinta) dias anteriores à inclusão da proposta.

11.4.2. Nos casos em que for constatada a existência de valores já depositados em juízo a favor da AGERIO em ação ajuizada pela AGERIO antes do momento em que se transfere a carteira já ajuizada para a CONTRATADA.

11.4.3. Na hipótese de edição de Decreto, Lei ou Resolução, após a distribuição da carteira a ser cobrada, que venha a beneficiar contratos em renegociação, não caberá à CONTRATADA qualquer restituição, indenização ou pagamento decorrente das ações praticadas, até então. Nesta hipótese, todas as ações de cobrança serão suspensas inclusive os pagamentos por êxito, a partir da comprovação do enquadramento do cliente e comunicação à CONTRATADA e seu processo deverá ser devolvido à AGERIO em até 05 (cinco) dias úteis.

11.4.4. Após o ciclo de permanência de 30 (trinta) dias, mencionado no item 10.18, nas situações em que a AGERIO entender por bem realizar a cessão ou venda, total ou parcial, da carteira em cobrança após a distribuição da carteira a ser cobrada.

11.4.5. Nos casos em que houver promessa de pagamento pendente no momento da redistribuição da carteira.

11.4.6. Nas situações em que o cliente tenha regularizado sua dívida diretamente por canais digitais, como portal e aplicativo, a CONTRATADA não fará jus à remuneração do valor de comissão, mesmo que a CONTRATADA tenha tido ações de cobrança.

11.4.7. Nos casos em que o cliente possuir mais de uma operação junto à AGERIO e negociar diretamente com a AGERIO, agregando condições mais favoráveis a este, independentemente de terem tido ações de cobrança.

11.4.8. Nas situações de acordos parcelados, se houver uma quebra de acordo por parte do cliente (não manutenção do pagamento de um acordo), será suspenso o pagamento de remuneração à CONTRATADA, até que o cliente retome seus pagamentos.

11.4.9 Na hipótese de rescisão contratual, devido a casos de infração ou penalização de conduta, a CONTRATADA não fará jus à remuneração sobre os valores futuros a serem recebidos pela AGERIO decorrente de acordos efetuados.

11.5 Todas as despesas de transporte, hospedagem, alimentação dos técnicos responsáveis pela realização dos serviços, bem como todos os tributos e encargos incidentes na prestação, correrão por conta exclusiva da CONTRATADA.

11.6 A simples divulgação pela AGERIO do tipo de serviço e remuneração não caracteriza nenhuma expectativa de faturamento por parte da CONTRATADA, não cabendo à AGERIO o ressarcimento de eventuais prejuízos alegados pelo fato de o faturamento mensal não atingir os níveis pretendidos pelo interessado.

11.7 O pagamento da remuneração da CONTRATADA está condicionado à efetiva quitação dos débitos pelo cliente inadimplente cuja operação foi objeto da execução dos serviços pela CONTRATADA.

## **12. DO PAGAMENTO**

12.1. O pagamento à CONTRATADA será feito diretamente pela instituição financeira bancária na qual será processado o pagamento do boleto pela CONTRATADA.

12.1.1 O pagamento à CONTRATADA ocorrerá em até 02 (dois dias) úteis após o efetivo pagamento do boleto pelo cliente.

12.2. Caso o pagamento da dívida seja parcelado pelo cliente, o pagamento da comissão da CONTRATADA seguirá a mesma regra acima.

12.3. Em caso de ajuizamento de cobrança judicial, a AGERIO reembolsará à CONTRATADA as custas judiciais pagas por esta no curso da(s) ação(ões) judicial(ais), conforme tabela da OAB vigente no mês do pagamento.

12.3.1.A AGERIO efetuará o reembolso das custas comprovadamente pagas pela CONTRATADA no prazo de até 10 (dez) dias úteis do envio pela CONTRATADA da comprovação do pagamento.

12.4. Em caso de cobrança judicial, a AGERIO pagará à CONTRATADA os valores constantes da tabela abaixo:

### Remuneração - Retomada e Venda de Bens

Ato	Crítérios de Apuração	Honorários	Limites
Retomada por apreensão judicial	<i>Documentação original formalizando a retomada do bem objeto da garantia entregue à Agência.</i>	Fixo= R\$ 1.000,00 + Variável( 6% do valor líquido da retomada)	Mínimo = R\$ 1.000,00 Máximo= R\$ 6.000,00
Venda do Bem	Registro da Venda no SIFIC/SIGEM e valor financeiro integrado ao caixa da Agência	Variável= 4% do valor líquido da retomada.	Mínimo= R\$ 0,00 Máximo= R\$ 4.000,00

Informações sobre a tabela:

a) Valor líquido: valor do bem livre e desembaraçado para venda, após a dedução de todos os encargos incidentes (tributos, custos e demais despesas).

## 13. DO ATINGIMENTO DAS METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

13.1. Conforme previsão no CONTRATO, quando verificado o sucessivo não atingimento das metas estabelecidas pela AGERIO, a CONTRATADA deverá estabelecer plano de ação com medidas objetivas para retomada ao índice estabelecido. Caso o não atingimento das metas estabelecidas ocorra por 3 (três) meses consecutivos na média, ficará a critério exclusivo da AGERIO a rescisão contratual com a CONTRATADA.

13.1.1. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos ensejará à CONTRADADA a aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência, no Edital e no CONTRATO.

13.1.1.1 Considera-se cumprido o nível mínimo de serviço pela CONTRATADA na obtenção de, no mínimo, 70% (setenta por cento) do Índice de Cumprimento de Meta (ICM).

13.2. A gestão e a fiscalização do CONTRATO se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, que corresponderão às metas estabelecidas em CONTRATO, e conforme estabelecido na tabela de remuneração.

#### **14. DOS CRITÉRIOS DE RETIRADA E REDISTRIBUIÇÃO DA CARTEIRA**

14.1 Mediante decisão baseada em conveniência e estratégia da AGERIO, a CONTRATADA poderá ser descredenciada, com a consequente rescisão de eventual CONTRATO em vigor celebrado entre as Partes, nas seguintes hipóteses:

14.1.1 Por três meses consecutivos a CONTRATADA não atingir os níveis mínimos de serviços e/ou permanecer em último lugar do ranking das empresas participantes do presente Credenciamento.

#### **15 . CAMPANHA DE INCENTIVO**

15.1. A AGERIO poderá lançar campanhas a título de incentivo — com metas, prazos e condições especiais — objetivando a cobrança de segmentos específicos de clientes, determinados conforme produtos, tempo de dívida ou quaisquer outros critérios decididos pela AGERIO.

15.2. As campanhas poderão ter condições e prazos diferenciados.

15.2.1. Nesses casos, a CONTRATADA será informada previamente das condições e incentivos, os quais serão definidos de acordo com as características dos clientes ou operações foco da campanha.

15.2.2. A prorrogação de campanhas poderá ocorrer conforme conveniência da AGERIO.

#### **16. DO ACOMPANHAMENTO**

16.1 O acompanhamento do CONTRATO será feito pelo AGERIO, por intermédio de empregados a serem devidamente designados mediante Portaria de nomeação formalizada pela autoridade competente da AGERIO.

## **17. PENALIDADES**

17.1 Os participantes, adjudicatários ou contratados inadimplentes estarão sujeitos às penalidades previstas nos art. 121 e art. 122 do Regulamento de Licitações da AGERIO, no presente Termo de Referência, no Edital de Credenciamento e no CONTRATO, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

17.2 O participante que, convocado nos prazos indicados no edital e/ou nos prazos oficialmente divulgados pela AGERIO, conforme o caso, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará suspenso de licitar e contratar com a AGERIO, e terá o seu registro no Cadastro de Fornecedores suspenso pelo prazo de até 2 (dois) anos, conforme disposto no art. 122 do Regulamento de Licitações da AGERIO, sem prejuízo das multas previstas em edital, CONTRATO e das demais cominações legais.

17.3 Deverão ser obrigatoriamente observadas as demais regras sobre sanções dispostas no Regulamento de Licitações da AgeRio, no Edital e no CONTRATO.

## **18. MOTIVOS PARA RESCISÃO CONTRATUAL**

18.1 Sem prejuízo de outras situações estabelecidas no CONTRATO, no Edital de Credenciamento e no presente Termo de Referência, a prática pela CONTRATADA das seguintes ações pode levar à rescisão contratual:

- a) Cobrar por iniciativa própria, qualquer tarifa relacionada com a prestação dos serviços a que se refere o CONTRATO.
- b) Prestar qualquer tipo de garantia ao cliente da AGERIO nas operações em cobrança a que se refere o Contrato.

- c) Proceder à transferência parcial ou total do CONTRATO.
- d) Utilizar em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais.
- e) Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam, comprovadamente, a sua capacidade econômico-financeira.
- f) Vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública.
- g) Cobrar quaisquer valores que não tenham sido definidos pela AGERIO como devidos.
- h) Praticar atos que possam trazer prejuízos à imagem institucional da AGERIO, originados ou não, do contrato firmado.
- i) Receber quaisquer valores diretamente dos clientes inadimplentes da AgeRio.
- j) Utilizar o nome da AGERIO, ou sua qualidade de CONTRATADA, em qualquer atividade de divulgação profissional.
- k) For responsável por operações em Crédito em Liquidação (CL) junto à AGERIO.
  - k.1) Esta regra é extensiva aos sócios da CONTRATADA, se for o caso.
- l) Deixar de apresentar comprovações de regularidade exigidas pela AGERIO, assim definidas no Edital e/ou no CONTRATO.
- m) Não observar, no exercício de suas atividades, as disposições legais, principalmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11.09.1990) e a Lei de Prevenção de Combate à Lavagem de Dinheiro (Lei nº 9.613, de 03.03.1998).
- n) Promover à alteração social ou modificação de finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a juízo da AGERIO, prejudique a execução das atividades objeto do Contrato.
- o) Pedir recuperação extrajudicial ou judicial ou, ainda, decretar sua falência.

- p) Dissolver, em qualquer hipótese, a sociedade.
- q) Apresentar documentos falsos ou falsificados.
- r) Houver comprovação de fraude, pela AGERIO, nos arquivos de retorno com as ações de cobrança.
- s) Praticar atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato.
- t) Quebrar o sigilo de informações de qualquer natureza da AGERIO.

18.2 Todos os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos de processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

18.3 A cada 03 (três) notificações formais será emitida uma advertência.

18.3.1 Após a 3ª (terceira) advertência formal, somando-se advertências decorrentes dos casos dos itens deste Termo de Referência, o CONTRATO poderá ser rescindido.

18.4 As responsabilidades imputadas à CONTRATADA por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra a AGERIO não cessam com a rescisão do CONTRATO.

18.5 A rescisão acarretará a retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados à AGERIO.

18.6 No caso de inexecução total ou parcial do CONTRATO, é facultado à AGERIO o direito de rescindi-lo, respondendo a CONTRATADA por eventuais perdas e danos a que der causa, sem prejuízo da responsabilidade criminal, se houver, o que não obstará, entretanto, o cumprimento das obrigações já assumidas por ambas as Partes.

18.7 Na hipótese de fusão, cisão, incorporação da CONTRATADA com outrem, a AGERIO reserva-se o direito de rescindir o CONTRATO, ou eventualmente continuar sua execução com a empresa resultante da alteração social, caso o procedimento não afete a adequada prestação de serviços objeto do CONTRATO.

18.7.1 Caso a AGERIO opte por continuar com a execução com a empresa resultante da alteração social, esta deverá apresentar todos os documentos de habilitação exigidos na contratação original.

18.7.2 A decisão pela manutenção ou não do CONTRATO caberá exclusivamente à AGERIO, não cabendo quaisquer interveniências da CONTRATADA.

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

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

18.9 Na hipótese de rescisão, a CONTRATADA ficará obrigada a, no prazo improrrogável de 05 (cinco) dias úteis, contados da rescisão, da finalização ou do vencimento, devolver toda a documentação que porventura esteja em seu poder.

18.9.1 Ocorrendo atraso na restituição dos documentos, será devida multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso, e a CONTRATADA responderá por quaisquer prejuízos decorrentes do atraso.

18.9.2 A multa a que se refere o item anterior será cobrada administrativamente e, esgotadas todas as tentativas amigáveis e, em não havendo quitação do débito devido pela CONTRATADA, será o valor da multa requerida pelos meios legais adequados.

## **19. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

19.1 É vedado à CONTRATADA manter ou utilizar, mesmo que parcialmente, infraestrutura de hardware e software baseada em serviços de processamento ou armazenamento de dados em nuvem na operação da carteira da AGERIO.

19.2 A CONTRATADA deverá utilizar mecanismo para proteção e detecção de vazamento de dados da AGERIO que estiverem sob sua custódia.

19.3 A CONTRATADA deverá utilizar software antivírus, tempestivamente atualizado, nos ativos de TI utilizados para atendimento à AGERIO.

19.4 A CONTRATADA deverá comprovar que possui rotinas diárias de cópia dos arquivos (backup), bem como os sistemas de recuperação de dados.

19.5 Por definição da AGERIO, a CONTRATADA deverá armazenar as cópias dos dados (backup) por no mínimo 05 (cinco) anos.

19.6 A CONTRATADA deverá contemplar nestas rotinas de cópia dos dados (backup) todos os contatos telefônicos realizados, associados à atividade objeto do CONTRATO.

19.7 A CONTRATADA deverá instalar e manter medidas de proteção para os ativos de TI que atendem à AGERIO, tais como firewall ou sistema de prevenção de intrusão (IPS).

19.8 A CONTRATADA deverá adotar em seus ativos de TI e sistemas as melhores práticas do mercado para o gerenciamento das métricas de senha, como complexidade, tamanho, periodicidade de troca, bloqueios, etc.

19.9 A CONTRATADA deverá manter trilhas de auditoria pelo período de 5 (cinco) anos, permitindo a rastreabilidade das ações realizadas.

19.10 A AGERIO poderá solicitar evidências técnicas dos atendimentos dos itens de segurança da informação durante a vigência deste contrato. A CONTRATADA deverá fornecer estas evidências em até 03 (três) dias.

19.11 Fica obrigada a CONTRATADA, após o encerramento do CONTRATO, a garantir a remoção e descarte dos dados relacionados ao objeto do CONTRATO, e comunicar previamente esta remoção à AGERIO. Após a remoção, a CONTRATADA também se obriga a comunicar este fato à AGERIO.

19.12 Todos os requisitos de segurança da informação deverão ser mantidos, durante a vigência do CONTRATO, com a confiabilidade, confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos dados, e promover às atualizações do(s) sistema(s), quando for necessário.

19.13 A CONTRADADA se obriga a adotar as medidas de segurança aptas a proteger os dados pessoais dos clientes da AGERIO, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

## 20. INDENIZAÇÃO

20.1 Em decorrência das obrigações aqui assumidas, a CONTRATADA assume o compromisso de indenizar a AGERIO por quaisquer importâncias que esta seja

compelida a desembolsar em favor dos empregados e prepostos da CONTRATADA, seja a que título for, inclusive em se tratando de reclamatória trabalhista.

## **21. DO DESCREDENCIAMENTO VOLUNTÁRIO**

21.1 Uma vez habilitado, o credenciado poderá apresentar requerimento solicitando seu descredenciamento e/ou rescisão do contrato, conforme regras constantes no Edital, no presente Termo de Referência, no CONTRATO e no Regulamento de Licitações da AgeRio.

21.1.1 O requerimento de solicitação de descredenciamento deverá ser apresentado pelo credenciado, com antecedência de 30 (trinta) dias corridos, contados após a comunicação formal, à AgeRio, de seu interesse na rescisão do CONTRATO, o qual deverá ser encaminhado pelos mesmos trâmites estabelecidos para apresentação da documentação.

21.1.2 O pedido de descredenciamento será avaliado pela AGERIO, de modo a verificar a inexistência de obrigações decorrentes do credenciamento pendentes perante a Agência, cabendo a decisão final à autoridade competente para homologação.

21.1.3 Em caso de descredenciamento será também rescindido eventual contrato firmado entre as partes.

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

22.1 É expressamente vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o CONTRATO como garantia para qualquer operação financeira.

## **23. CONFIDENCIALIDADE**

23.1 A CONTRATADA garante manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que sejam confiados ou que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a pessoas não formalmente autorizadas pelo AGERIO, obedecendo ao TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO que será assinado pelo representante legal no ato da assinatura do CONTRATO, se constituindo em parte integrante e inseparável daquele instrumento.

23.2 O não cumprimento das cláusulas que tratam de Segurança da Informação e Sigilo, bem como o descumprimento das disposições do TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO será considerado falta gravíssima, acarretando a rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de outras eventuais sanções previstas no Edital e/ou no CONTRATO e/ou no Regulamento de Licitações da AGERIO.

23.3 A CONTRATADA garante que orientará seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações a seguirem as normas de Segurança da Informação estabelecidas pela AGERIO e a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos e materiais por eles manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação ou descarte, quando for o caso.

23.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar à AGERIO, sempre que solicitado, TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, devidamente assinado por todos os seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviços (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações, que prestem serviços ao AGERIO.

23.5 A AGERIO poderá, a qualquer tempo, realizar auditorias onde os serviços são desenvolvidos e com relação aos equipamentos nele existentes relacionados à execução do CONTRATO, de forma a se certificar do cumprimento das disposições de segurança e confidencialidade.

## **24. CESSÃO DO CONTRATO**

24.1 É proibida a cessão, a subcontratação ou a transferência, total ou parcial, do CONTRATO, sob pena de rescisão, sem prejuízo da eventual aplicação de sanções cabíveis à CONTRATADA, salvo para empresas pertencentes ao mesmo Grupo Econômico, a seguir conceituado.

24.2 Entende-se por Grupo Econômico sempre que uma ou mais empresas, tendo, embora, cada uma delas, personalidade jurídica própria, estiverem sob a direção, controle ou administração de outra, constituindo grupo industrial, comercial ou de qualquer outra atividade econômica.

## **25. UTILIZAÇÃO DO NOME DA AGERIO**

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

## **26. CONDIÇÕES GERAIS**

26.1 Qualquer modificação na rotina dos serviços deverá ser comunicada com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas e a expressa anuência da outra parte.

26.2 Qualquer tolerância ou concessão da AGERIO ou da CONTRATADA não constituem novações ou precedentes invocáveis por qualquer das partes.

26.3 Os casos fortuitos ou de força maior, previstos no artigo 393, parágrafo único, do Código Civil Brasileiro não constituem inadimplência.

26.4 Nos casos em que a CONTRATADA não comprovar o pagamento dos direitos trabalhistas e previdenciários dos empregados envolvidos na prestação dos serviços, esta estará sujeita à aplicação de penalidades, pela AGERIO, previstas no Edital e/ou no Contrato e/ou no Regulamento de Licitações da CONTRATANTE, sem prejuízo da rescisão do contrato, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

26.5 Toda e qualquer alteração contratual só poderá ser realizada por meio de Termo Aditivo.

## **27. REGIME LEGAL / NORMAS APLICÁVEIS**

27.1 O CONTRATO e a prestação de serviços dele decorrente reger-se-ão pelo Regulamento de Licitações da AGERIO, pela Lei Federal nº 13.303/2016, pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), pelas normas e políticas internas da AGERIO relacionadas ao objeto do presente Termo de Referência, e pelas regras, disposições e especificações também definidas no presente Termo de Referência.

## **28 DA APRESENTAÇÃO DO PEDIDO DE CREDENCIAMENTO**

28.1 No momento em que o interessado remete e entrega o pedido de credenciamento à AGERIO, este expressa sua concordância oficial com todas as informações, regras, condições, especificações, quantitativos e exigências previstos no presente Termo de Referência, no Edital e respectivos anexos, e no Regulamento de Licitações da AGÊNCIA.

Rio de Janeiro xx de xxxxxxxxxxxx de 20XX.

**GILDESON JOSÉ DE OLIVEIRA**

Superintendente

Superintendência de Crédito, Cobrança e Engenharia