

## EDITAL DE CREDENCIAMENTO DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS EM RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS Nº 03/2025

A **POSTAL SAÚDE CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS**, inscrita no CNPJ nº 18.275.071/0001-62, com Sede no Setor Hoteleiro Sul (SHS) – Quadra 02, Bloco B – Edifício Telex - Asa Sul – Brasília/DF, CEP: 70312-970, torna público e convida os interessados a participarem do processo de Credenciamento de empresas especializadas para a **prestação de serviços (em caráter temporário, não exclusivo e sem vínculo empregatício) em gestão de cobrança administrativa e de recuperação extrajudicial de créditos** para a **POSTAL SAÚDE**, nos termos e condições estabelecidas neste instrumento.

A **POSTAL SAÚDE** é uma operadora de planos privados de assistência à saúde, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 41913-3, classificada na modalidade de autogestão, constituída em abril de 2013, tratando-se de associação civil, sem fins lucrativos, com sede e foro na cidade de Brasília, Distrito Federal, e com atuação nacional, em todos os Estados do País.

O processo de credenciamento será regido pelo presente Edital, pelo Manual de Contratação de Serviços, Aquisição e Desfazimento de Bens, pelo Código de Conduta Ética e Integridade e pelo Programa de Integridade da **POSTAL SAÚDE**. A **POSTAL SAÚDE** é uma Entidade privada e não está subordinada às exigências da Lei de Licitações (14.133/2021 ou 8.666/1993), ou à Lei das Estatais – 13.303/2016.

A empresa interessada em participar do processo de credenciamento é responsável por conhecer e cumprir, no que couber, os princípios e padrões do Código de Conduta Ética e Integridade e do Programa de Integridade da **POSTAL SAÚDE** que se encontra disponível para consulta no site <https://www.postalsaudade.com.br/quem-somos/>.

### 1. INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- Data inicial de acolhimento das propostas de credenciamento: **05/12/2025**
- Data limite para acolhimento das propostas de credenciamento: **18/12/2025**
- E-mail para envio das propostas de credenciamento e documentos: [licitacoes@postalsaudade.com.br](mailto:licitacoes@postalsaudade.com.br)

### 2. ANEXOS

**ANEXO I** – Termo de Referência

**ANEXO II** – Escopo de Serviços

**ANEXO III** - Formulário de Solicitação de Credenciamento

**ANEXO IV** – Questionário Due Diligence de Integridade (DDI)

**ANEXO V** – Minuta do Contrato de Prestação de Serviços

### 3. OBJETO DO CREDENCIAMENTO

**3.1.** O presente Edital tem como objeto o credenciamento de empresas regularmente constituídas e que atendam aos critérios estipulados, para futura e eventual celebração de Contrato de Prestação de serviços especializados em gestão de cobrança administrativa e recuperação

extrajudicial de créditos com notificação telefônica (fonada) para a **POSTAL SAÚDE**, conforme regras estabelecidas neste Edital e nos documentos anexos.

**3.2. O objeto deste Edital está limitado, desde que atendidos os requisitos técnicos, ao mero credenciamento e não gera para as empresas credenciadas o direito à celebração de Contrato de Prestação de Serviços com a POSTAL SAÚDE.**

**3.3.** Os serviços serão atribuídos às empresas credenciadas seguindo os critérios de distribuição definidos exclusivamente pela **POSTAL SAÚDE**, após a formalização do Contrato de Prestação de Serviços.

**3.4.** O credenciamento nos termos deste Edital, não implica obrigação da **POSTAL SAÚDE** de contratar, distribuir ou terceirizar qualquer volume mínimo durante a vigência do credenciamento, cabendo à **POSTAL SAÚDE**, a seu exclusivo critério e conforme sua conveniência e necessidade institucional, a definição da quantidade e natureza das demandas eventualmente repassadas as empresas credenciadas.

**3.5.** A **POSTAL SAÚDE** poderá, inclusive, não terceirizar demandas durante todo o período de validade do credenciamento, não cabendo as empresas credenciadas qualquer tipo de indenização, compensação ou expectativa de contratação em razão do simples credenciamento, assim como o resarcimento de eventuais custos incorridos para participação no processo de credenciamento.

#### **4. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

**4.1.** Poderão participar do processo de credenciamento as empresas regularmente constituídas que comprovem o cumprimento dos requisitos de habilitação estabelecidos neste Edital e seus anexos.

**4.2.** Não poderão participar do processo de credenciamento as empresas que estejam enquadradas nos seguintes casos:

**4.2.1.** Suspensos de licitar e impedidos de contratar, conforme registro no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS;

**4.2.2.** Declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurar o motivo determinante da punição ou até que seja promovida a reabilitação;

**4.2.3.** Que se encontrem sob dissolução ou liquidação;

**4.2.4.** Que tenham ações judiciais contra a **POSTAL SAÚDE**, nas hipóteses em que, a critério da **POSTAL SAÚDE**, a natureza ou os fundamentos da demanda comprometam a imparcialidade, a boa-fé objetiva, a confiança legítima ou a viabilidade da relação contratual com a **POSTAL SAÚDE**, especialmente aquelas que tenham por objeto questões que envolvam conflito direto de interesses com a atuação esperada no escopo deste Edital;

## 5. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO

**5.1.** As empresas interessadas no credenciamento deverão comprovar a sua qualificação técnica, jurídica, regularidade fiscal, idoneidade financeira e deverão ser aprovados no procedimento de *Due Diligence de Integridade* a ser realizado pela Operadora de Saúde.

**5.2.** Para habilitação, a empresa interessada deverá apresentar os seguintes documentos:

<b>QUALIFICAÇÃO JURÍDICA</b>	
<b>1</b>	Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
<b>2</b>	Documentação de Identificação dos Responsáveis Legais da empresa;
<b>REGULARIDADE FISCAL</b>	
<b>3</b>	Certidão Negativa de Débitos Fiscais emitida pela Fazenda Nacional, Estadual e Municipal;
<b>4</b>	Certidão Negativa do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
<b>5</b>	Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa (CNDT).
<b>IDONEIDADE FINANCEIRA</b>	
<b>6</b>	Balanço Patrimonial e Demonstração de Resultados do último exercício, que comprovem o equilíbrio financeiro da empresa, <u>devidamente registrado</u> de acordo com a legislação, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;
<b>7</b>	Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da Sede da pessoa jurídica ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.
<b>DUE DILIGENCE DE INTEGRIDADE (DDI)</b>	
<b>8</b>	<p>Questionário de Due Diligence de Integridade (DDI) devidamente preenchido.</p> <p>As regras e os critérios adotados pela <b>POSTAL SAÚDE</b> para a aplicação do DDI estão descritas na Política de Due Diligence de Integridade, disponíveis na Internet, em: <a href="https://www.postalsaudade.com.br/quem-somos/">https://www.postalsaudade.com.br/quem-somos/</a>.</p> <p>a) O procedimento de DDI consiste nas seguintes etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Resposta ao Questionário de Due Diligence de Integridade pela empresa interessada e envio de documentação comprobatória (a lista da documentação necessária está prevista no <b>Anexo IV – Questionário de Due Diligence de Integridade</b>);</li> <li>ii. Análise dos documentos comprobatórios pela área de compliance;</li> <li>iii. Análise de Background Check;</li> <li>iv. Atribuição do Grau de Risco de Integridade (GRI); e</li> <li>v. Quando necessário o esclarecimento ou complementação de alguma informação obtida nesta etapa, poderão ser requeridos aos participantes documentos e informações complementares.</li> </ol> <p>b) O não preenchimento do “Questionário de Due Diligence de Integridade”, bem como o não envio da documentação exigida nesta etapa pelo Escritório de Advocacia acarretará o indeferimento da proposta de credenciamento;</p>



	<p>c) A apuração dos resultados obtidos por meio das etapas anteriores será feita pela área responsável pelo Compliance, que fornecerá parecer opinativo acerca do credenciamento e eventual contratação;</p> <p>d) O procedimento de <i>Due Diligence</i> de Integridade, na hipótese prevista neste Edital, é condição indispensável para o credenciamento e eventual contratação da empresa;</p> <p>e) <b>A empresa poderá ser desclassificada, nos casos em que o Parecer Opinativo de DDI apontar fatos ou informações relevantes quanto ao grau de risco de integridade atribuído ao(s) participante (s).</b></p>
9	Apresentar o Formulário de Solicitação de Credenciamento e Declarações (Anexo III), em documento único, com assinatura do representante legal da empresa participante.
<b>DECLARAÇÕES</b>	
<b>QUALIFICAÇÃO TÉCNICA</b>	
10	<p>A qualificação técnica será comprovada mediante a apresentação de um ou mais <b>CONTRATOS</b>, celebrado(s) com pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, <b>que comprove(m) o exercício da atividade de cobrança extrajudicial de créditos</b>.</p> <p>Os contratos serão restritos às atividades de cobrança dos créditos descritos no subitem acima, e todos poderão ser objeto de diligência pela <b>POSTAL SAÚDE</b>.</p> <p>O(s) contrato(s) deverá (ão), conter as seguintes informações indicadas, <b>a saber</b>:</p> <p>Ter assinatura(s) do(s) responsável(eis) pela emissão do contrato.</p> <p>Comprovar a prestação dos serviços de cobrança extrajudicial, por período <b>ininterrupto de no mínimo 12 (doze) meses</b>. Não serão aceitos contratos com período inferior a 12 meses.</p>
11	<p><b>Prova de Conceito</b> – Será realizada com as empresas interessadas no credenciamento, após a comprovação dos documentos de habilitação, conforme previsto no Termo de Referência – Anexo I desde Edital.</p>

**5.3.** Os documentos necessários para o credenciamento deverão ser enviados exclusivamente para o endereço eletrônico [licitacoes@postalsaudade.com.br](mailto:licitacoes@postalsaudade.com.br), impreterivelmente, até a data indicada no preâmbulo deste Edital (**Data limite para acolhimento das propostas de credenciamento**). A **POSTAL SAÚDE** não receberá documentos por outros meios de comunicação.

**5.4.** O assunto do e-mail a ser enviado pela empresa participante deverá seguir o seguinte padrão: **"PROPOSTA DE CREDENCIAMENTO - NOME DA EMPRESA"**.

**5.5.** Os arquivos devem ser compartilhados em pasta compactada (formato .zip), contendo subpastas com os documentos de qualificação exigidos no processo de credenciamento. As subpastas devem ser nomeadas conforme disposto a seguir:

#### 5.5.1. Documentos de Qualificação Jurídica

##### 5.5.1.1. Formulário de solicitação de Credenciamento e Declarações (Anexo III)

- 5.5.2. Documentos de Regularidade Fiscal**
- 5.5.3. Documentos de Idoneidade Financeira**
- 5.5.4. Questionário de Due Diligence de Integridade (DDI) (Anexo IV)**
- 5.5.5. Documentos de Qualificação Técnica**

**5.6.** Além dos documentos de habilitação, a empresa deverá apresentar o **Formulário de Solicitação de Credenciamento (Anexo III)**. Será admitida a assinatura digital dos termos e declarações requeridos para credenciamento.

**5.7.** As propostas de credenciamento recebidas fora da data limite de acolhimento serão desconsideradas.

**5.8.** Durante a análise das propostas de credenciamento, a **POSTAL SAÚDE** poderá solicitar as empresas participantes a complementação, correção, ajustes e/ou esclarecimentos relativos aos documentos apresentados, cabendo a respectiva empresa atender à solicitação no prazo de **3 (três) dias úteis**, contados a partir da notificação.

**5.9.** A empresa participante que apresentar os documentos e informações exigidos para o credenciamento de forma incompleta, em desacordo com as condições editalícias e/ou não comprovar a regularidade dos documentos apresentados, mesmo após a notificação da **POSTAL SAÚDE** para regularização no prazo definido no **item 5.8.** acima, será inabilitado e não poderá participar das fases subsequentes do processo de credenciamento regido por este Edital.

**5.10.** Para fins de contratação, as empresas interessadas deverão manter as certidões válidas e regulares durante todo o processo de credenciamento.

## **6. AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS DE CREDENCIAMENTO**

**6.1.** Compete à Gerência Administrativa:

**6.1.1.** Coordenar o processo de credenciamento, com base nas regras definidas neste Edital;

**6.1.2.** Receber, examinar e decidir as consultas e impugnações ao Edital;

**6.1.3.** Verificar e julgar as condições de habilitação, avaliando a conformidade dos documentos de habilitação apresentados pelas empresas participantes com os requisitos previstos no Edital;

**6.1.4.** Rejeitar as propostas de credenciamento que não cumpram todos os critérios de habilitação definidos no Edital;

**6.1.5.** Verificar o Parecer Opinativo de DDI;

**6.1.6.** Homologar a lista de empresas credenciadas.

**6.1.7.** Avaliar a **documentação de habilitação**:



**6.1.7.1.** Análise da qualificação jurídica, através da verificação da prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) e conferência da documentação de identificação dos responsáveis legais da empresa participante;

**6.1.7.2.** Análise da regularidade fiscal, através da verificação das certidões negativas referentes a débitos fiscais, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e débitos trabalhistas;

**6.1.7.3.** Análise da idoneidade financeira, através da verificação do equilíbrio financeiro da empresa, com conferência do Balanço Patrimonial e Demonstração de Resultados do último exercício e verificação da certidão negativa de falência ou concordata.

**6.2.** O processo de avaliação da documentação de **qualificação técnica** será conduzido pela Gerência de Controle Financeiro (GECOF), que terá, dentre outras, as seguintes atribuições:

**6.2.1.** Análise do(s) atestado(s) de capacidade técnica, através da verificação do escopo dos serviços anteriormente realizados para outros contratantes e adequação à realidade e necessidade da **POSTAL SAÚDE**.

**6.3.** O processo de avaliação da **documentação de integridade** será conduzido pela Gerência de Compliance e Riscos (GECRI), que terá, dentre outras, as seguintes atribuições:

**6.3.1.** Análise do procedimento de Due Diligence de Integridade (DDI), através da verificação das respostas ao questionário de Due Diligence de Integridade (Anexo IV), verificação dos documentos comprobatórios pertinentes à área, análise de Background Check e atribuição do Grau de Risco de Integridade (GRI).

## 7. HOMOLOGAÇÃO E DIVULGAÇÃO

**7.1.** A relação provisória das empresas será divulgada no site oficial da **POSTAL SAÚDE**: <https://www.postalsaudade.com.br/editais-e-licitacoes/>, na aba/campo correspondente ao Comunicado do Edital de Credenciamento nº 03/2025.

**7.2.** As empresas não habilitadas serão comunicadas do indeferimento do credenciamento por e-mail, com a devida indicação dos motivos da inabilitação. Caso tenham interesse, poderão apresentar recurso contra o parecer de inabilitação no prazo de **3 (três) dias**, contados do recebimento da referida comunicação por e-mail.

**7.3.** Eventuais recursos deverão ser enviados para o e-mail: [licitacoes@postalsaudade.com.br](mailto:licitacoes@postalsaudade.com.br) e será analisada pela Equipe Técnica da **POSTAL SAÚDE**, cuja decisão será final e irrecorrível, não sendo admitida qualquer outra forma de impugnação ou recurso subsequente.

**7.4.** Após o julgamento dos recursos, a **POSTAL SAÚDE** divulgará a relação final de empresas credenciadas, no seu site oficial: <https://www.postalsaudade.com.br/editais-e-licitacoes/>.

**7.5.** O credenciamento terá validade de **12 (doze) meses**, prorrogável a critério da **POSTAL SAÚDE**.

**7.6.** A empresa habilitada poderá ser excluída da lista de credenciamento, à critério exclusivo da **POSTAL SAÚDE**, caso a Operadora de Saúde constate fato superveniente ao credenciamento que prejudique a habilitação.



## 8. DA DISTRIBUIÇÃO E CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

**8.1.** A distribuição dos serviços de recuperação de crédito às empresas credenciadas será realizada pela Gerência de Controle Financeiro (GECOF) da **POSTAL SAÚDE**, sediada em Brasília/DF, conforme parâmetros internos, a exclusivo critério da Operadora de Saúde. Serão considerados, entre outros fatores, a valoração dos requisitos técnicos e as necessidades específicas das demandas a serem terceirizadas, observando-se ainda o disposto no item **3.5**.

**8.2.** As empresas credenciadas poderão ser contratadas, a critério exclusivo da **POSTAL SAÚDE**, mediante a assinatura da minuta padrão de **Contrato de Prestação de Serviços de Recuperação de Crédito** proposta pela **POSTAL SAÚDE (Anexo V)**.

**8.3.** O Contrato de Prestação de Serviços (**Anexo V**) regulamentará a forma, prazo e condições da prestação dos serviços de recuperação de crédito, bem como os direitos e obrigações das partes, sendo parte integrante deste Edital de Credenciamento.

**8.4.** Ao submeter a proposta de credenciamento à **POSTAL SAÚDE**, a empresa interessada declara que aceita integralmente os termos da minuta padrão do Contrato de Prestação de Serviços, inexistindo possibilidade de alteração e/ou complementação dos termos contratuais, consoante declaração expressa no **Formulário de Solicitação de Credenciamento (Anexo III)**.

**8.5.** Conforme demanda e interesse da **POSTAL SAÚDE**, as empresas credenciadas serão convocadas para prestação de serviços de recuperação de crédito, durante o período de validade deste Edital.

**8.6.** Não há direito de exclusividade na prestação dos serviços de recuperação de crédito, sendo assegurado à **POSTAL SAÚDE** o direito de terceirizar os serviços para mais de uma empresa credenciado na mesma região, conforme sua conveniência e interesse.

**8.7.** As empresas credenciadas serão convocadas via e-mail, conforme contato informado no **Formulário de Solicitação de Credenciamento (Anexo III)**, para celebração do Contrato de Prestação de Serviços de Recuperação de Crédito com a **POSTAL SAÚDE**, no prazo administrativo indicado pela Gerência Administrativa (GERAD).

**8.8.** A ausência de resposta da empresa participante à convocação no prazo estipulado pela GERAD será interpretada como desinteresse na prestação dos serviços. A empresa credenciada que deixar de atender a 02 (duas) convocações para atuação em demandas da **POSTAL SAÚDE** será descredenciado.

**8.9.** A apresentação dos documentos de credenciamento indicados neste Edital não exclui a necessidade de reapresentação dos documentos e apresentação de novos documentos pela empresa credenciada na fase de contratação, quando necessário e requerido pela GERAD.

**8.10.** Havendo impedimentos legais ou institucionais à celebração do Contrato de Prestação de Serviços de Recuperação de Crédito com a empresa convocada, a contratação não será efetivada, não cabendo recurso ou indenização.

**8.11.** A **POSTAL SAÚDE** reserva-se no direito de, a qualquer tempo, observada a oportunidade, a conveniência e a necessidade de serviços, terceirizar, avocar e redistribuir todos ou parte dos

serviços de recuperação de crédito, mediante prévia e formal comunicação à empresa contratada.

**8.12.** A **POSTAL SAÚDE** poderá suspender a terceirização de novos processos de recuperação de crédito para a empresa contratada, nas seguintes situações:

**8.12.1.** Por avaliação negativa de performance e/ou de qualidade dos serviços de recuperação de crédito prestados pela empresa contratada, até que a atuação seja adequada aos critérios técnicos exigidos pela **POSTAL SAÚDE**;

**8.12.2.** Por conveniência da **POSTAL SAÚDE**; e

**8.12.3.** Por notificação de intenção de rescisão contratual imotivada ou motivada, feita por qualquer das partes;

## 9. REMUNERAÇÃO PELA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

9.1. O modo de execução dos serviços, a forma de remuneração, bem como demais condições aplicáveis à prestação dos serviços de recuperação de crédito, encontram-se detalhados no **Anexo I (Termo de Referência)** e no **Anexo V (Minuta de Contrato de Prestação de Serviços)** deste Edital, os quais integram o presente instrumento para todos os fins de direito.

## 10. DISPOSIÇÕES FINAIS

**10.1.** A **POSTAL SAÚDE** poderá, a qualquer tempo e por razões de conveniência, oportunidade ou necessidade institucional, suspender, revogar ou encerrar o processo de credenciamento, mediante aviso prévio mínimo de 10 (dez) dias corridos, sem que isso gere qualquer direito à indenização ou compensação por parte das empresas interessados.

**10.2.** A faculdade prevista na cláusula anterior aplica-se exclusivamente aos atos praticados antes da efetiva contratação, não alcançando as empresas com contratos já firmados, os quais se regerão pelas disposições contratuais vigentes.

**10.3.** Eventuais despesas incorridas pelas empresas durante a fase de credenciamento são de sua exclusiva responsabilidade, não cabendo à **POSTAL SAÚDE** qualquer reembolso ou compensação a esse título.

**10.4.** A **POSTAL SAÚDE** poderá, a qualquer tempo, realizar novos credenciamentos por meio da divulgação de um novo Edital, caso haja necessidade e interesse.

**10.5.** A empresa participante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo de credenciamento. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na imediata desclassificação da empresa que o tiver apresentado.

**10.6.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, salvo disposição específica. Os prazos somente se iniciam e vencem em dias de expediente na unidade da **POSTAL SAÚDE**.

**10.7.** Eventuais pedidos de esclarecimento sobre o processo de credenciamento e as regras do Edital deverão ser encaminhados para a Gerência Administrativa (GERAD), pelo endereço



eletrônico [licitacoes@postalsaud.com.br](mailto:licitacoes@postalsaud.com.br) com o seguinte assunto “Esclarecimentos – Edital de Credenciamento 03/2025 – Nome da empresa interessada”.

**10.8.** Este Edital e seus Anexos farão parte integrante do Instrumento Contratual, como se nele estivessem transcritos.

## 11. PUBLICAÇÃO

**11.1.** O Edital, suas eventuais retificações, bem como todas as atualizações e comunicações referentes ao processo de credenciamento, serão publicadas no site oficial da **POSTAL SAÚDE**, no seguinte endereço: <https://www.postalsaud.com.br/editais-e-licitacoes/>, na aba/campo correspondente ao Comunicado do Edital de Credenciamento nº 03/2025.

## 12. FORO

**12.1.** É competente o Foro da Circunscrição Judiciária de Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Edital.

Brasília-DF, 04 de dezembro de 2025

**Daniele Bernardo Esteves Melo**

Pregoeira

Gerência Administrativa

**Ana Cláudia Castro Carneiro**

Coordenadora da Coordenação de Contas a Receber

Gerência de Controle Financeiro

**Ricardo de Ady Moraes Léda**

Diretor Administrativo e Financeiro



**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA****Credenciamento de Empresas Especializadas em Serviços de Gestão de Cobrança e Recuperação de Crédito****1. Introdução**

**1.1.** O presente termo tem por finalidade subsidiar a elaboração de Edital de credenciamento de empresas aptas a prestar serviços especializados em gestão de cobrança administrativa e recuperação extrajudicial de créditos com notificação fonada para a **POSTAL SAÚDE**, observando-se o atendimento aos requisitos e critérios obrigatórios definidos neste instrumento e seus Anexos.

**1.2.** O modelo de credenciamento possibilitará a participação ampla de interessados, em caráter não excludente, com contratação sob demanda, a critério exclusivo da CONTRATANTE, em conformidade com os princípios da economicidade e da eficiência administrativa.

**1.3.** As empresas credenciadas deverão estar cientes de que a definição da faixa de inadimplência em que atuarão será de competência exclusiva da CONTRATANTE, a ser estabelecida no momento da abertura de cada demanda.

**2. Objeto**

**2.1.** O objeto do credenciamento é a habilitação de empresas especializadas na prestação dos seguintes serviços:

- 2.1.1. Gestão automatizada de cobranças, por meio de solução tecnológica** hospedada em nuvem, com rotinas de cadastro, régua de cobrança, relatórios e integração com sistemas internos e externos;
- 2.1.2. Recuperação extrajudicial de créditos com notificação telefônica (fonada)**, incluindo gravação de chamadas, relatórios de evidência e negativação junto a órgãos de proteção ao crédito;

**3. Das especificações do objeto**

**3.1.** A prestação dos serviços consistirá em:

- 3.1.1.** Recuperação extrajudicial de créditos de dívidas em cobrança de abrangência nacional;
- 3.1.2.** Ações de localização dos devedores;
- 3.1.3.** Capacidade de atendimento multimeio (internet, e-mail, chat, chatbot, redes sociais, dentre outras), com armazenamento dos dados e registro no sistema da **POSTAL SAÚDE**;
- 3.1.4.** Registro das informações obtidas, como endereços físicos e eletrônicos, telefones fixos e móveis, assim como outros dados relevantes obtidos durante o processo de localização e abordagem dos devedores;
- 3.1.5.** Emissão e envio de notificações diversas, consoante orientação prévia pela **POSTAL SAÚDE**;

- 3.1.6. Negociação das dívidas com o devedor nos moldes preestabelecidos pela **POSTAL SAÚDE**;
- 3.1.7. Emissão e envio dos documentos e/ou informações para pagamento pelos clientes;
- 3.1.8. Contatos prévios, durante o processo e posteriores à negociação;
- 3.1.9. Gestão dos acordos firmados, com vistas à prevenção ou reversão de situações de inadimplência;
- 3.1.10. Demais ações inerentes ao processo de gestão de cobrança administrativa e de recuperação extrajudicial de créditos inadimplidos.

#### 4. Justificativa

##### 4.1. Contextualização da inadimplência

- 4.1.1. A **POSTAL SAÚDE** acumula, até 30/09/2025, um montante total de **R\$ 175.839.365,28 em créditos inadimplidos**, distribuídos entre **37.888 beneficiários**. O ticket médio apurado corresponde a R\$ 672,83 por boleto e R\$ 4.641,03 por beneficiário.
- 4.1.2. Cabe destacar que o total referente a beneficiários falecidos (R\$ 14,4 milhões) não compõe o montante global acima referido e que a soma de valores prescritos até 2020 representa cerca de R\$ 29,3 milhões, conforme os prazos estabelecidos no Código Civil Brasileiro.
- 4.1.3. A análise regional apresenta concentração significativa da inadimplência nas regiões Sudeste (R\$ 76,6 milhões; 18.860 beneficiários) e Nordeste (R\$ 43,2 milhões; 7.471 beneficiários), seguidas pelo Sul (R\$ 24,5 milhões; 5.980 beneficiários), Centro-Oeste (R\$ 20,1 milhões; 3.690 beneficiários) e Norte (R\$ 11,3 milhões; 1.887 beneficiários).
- 4.1.4. A inadimplência está mais concentrada na faixa etária de 66 a 80 anos, que representa R\$ 83,6 milhões e 14.147 beneficiários. Na sequência, observam-se os grupos de 51 a 65 anos (R\$ 59,4 milhões; 12.946 beneficiários) e 31 a 50 anos (R\$ 26,7 milhões; 9.660 beneficiários). O grupo acima de 80 anos responde por R\$ 6,0 milhões.
- 4.1.5. Em relação ao tempo de atraso, observa-se que mais de 70% da carteira inadimplente está concentrada em débitos superiores a 181 dias, sendo:
  - 4.1.5.1. R\$ 105,7 milhões entre 181 e 1.462 dias;
  - 4.1.5.2. R\$ 15,6 milhões entre 1.463 e 1.820 dias;
  - 4.1.5.3. R\$ 26,3 milhões acima de 1.820 dias.

4.2. O cenário apresentado evidencia a necessidade de uma atuação estruturada de recuperação de crédito, capaz de contemplar tanto os débitos de curto prazo (com maior probabilidade de recuperação) quanto os de longo prazo.

4.3. Considerando que a **POSTAL SAÚDE** não possui estrutura e quadro próprio para o serviço especializado em gestão de cobrança administrativa e de recuperação extrajudicial de créditos, a contratação de serviços de terceiros tem se mostrado a melhor solução para recuperação de créditos ativos e consequente arrecadação.

**4.4.** Além disso, a modalidade de cobrança terceirizada não exige investimentos por parte da **POSTAL SAÚDE** em estrutura, pessoal e aumento de custos fixos, o que representa uma forma eficiente de viabilizar a arrecadação da carteira, tendo em vista que os serviços prestados não serão desempenhados no ambiente interno da Operadora.

**4.5.** Essa modalidade de contratação permite alavancar os negócios, uma vez que o aumento de arrecadação beneficia tanto a **POSTAL SAÚDE** quanto as empresas contratadas, ou seja, a melhor performance dos negócios é um objetivo em comum.

**4.6.** Ademais, a ausência de mecanismos eficientes para prover serviços de cobrança afetam fortemente a arrecadação, considerando que grande parte da receita da Operadora advém das contribuições dos beneficiários.

**4.7.** Diante do volume financeiro, do número expressivo de beneficiários envolvidos e da complexidade do perfil da inadimplência, a contratação de prestadores especializados é imprescindível para:

- 4.7.1.** Reduzir a inadimplência acumulada, por meio de soluções tecnológicas, preventivas e reativas, em conformidade com a RN nº 593/2023 da ANS;
- 4.7.2.** Garantir a efetividade e rastreabilidade das notificações a beneficiários inadimplentes;
- 4.7.3.** Ampliar a efetividade das cobranças, com segmentação por perfil, região e faixa etária;
- 4.7.4.** Maximizar as taxas de recuperação de crédito, equilibrando ações administrativas e judiciais;
- 4.7.5.** Preservar a relação com os beneficiários, por meio de atendimento humanizado e transparente.

## 5. Requisitos para o credenciamento

**5.1.** Poderão participar do processo de credenciamento as empresas que comprovem:

- 5.1.1.** Regularidade jurídica, fiscal, trabalhista e previdenciária;
- 5.1.2.** Capacidade técnica, mediante comprovação de experiência em serviços de gestão de cobrança administrativa e de recuperação extrajudicial de créditos;
- 5.1.3.** Comprovar experiência na execução de serviços de operação para recuperação de crédito, demonstrando capacidade de gestão de, de mais de 30.000 (trinta mil) contratos inadimplentes, por meio da apresentação de contratos já realizados;
- 5.1.4.** Atendimento às exigências de compliance, confidencialidade, sigilo e integridade das informações;
- 5.1.5.** Conformidade com a LGPD e demais normas aplicáveis.

## 6. Critérios para o Credenciamento

**6.1.** Poderão participar do Credenciamento os interessados que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação e prazos, estipuladas neste documento.

**6.2.** As empresas deverão apresentar documentação de habilitação e proposta técnica/comercial em conformidade com este termo, bem como demonstrar capacidade

de cobertura integral do escopo de serviços constante do Anexo I deste Termo, não havendo caráter competitivo.

**6.3.** Apresentação de declaração formal de conformidade com a LGPD, acompanhada de plano ou política de segurança da informação aplicada aos serviços contratados.

**6.4.** Apresentação de Prova de Conceito (POC), contemplando a solução tecnológica ofertada, a ser avaliada e validada pela Gerência de Controle Financeiro.

**6.5.** A POC será submetida à avaliação prática pela Área Gestora quanto à aderência aos requisitos técnicos e operacionais abaixo definidos neste Termo de Referência.

**6.5.1.** A POC a ser avaliada observará:

- 6.5.1.1.** Tecnologias utilizadas;
- 6.5.1.2.** Metodologias de cobrança, com abordagem ética e profissional, com técnicas de persuasão e treinamento frequente de operadores;
- 6.5.1.3.** Qualidade do atendimento, treinamento da equipe, taxa de resolução no primeiro contato e disponibilidade de suporte e acompanhamento;
- 6.5.1.4.** Indicadores de desempenho (KPI);
- 6.5.1.5.** Compliance e regulamentação, conformidade com as leis de proteção ao consumidor, políticas de privacidade e segurança de dados, certificações e normas atendidas;
- 6.5.1.6.** Escalabilidade e flexibilidade, capacidade de ajustar o volume de chamadas conforme necessidade e adaptação a mudanças nas estratégias de cobrança;
- 6.5.1.7.** Estrutura para coleta de feedback dos clientes para permitir processo de melhoria contínua;
- 6.5.1.8.** Atendimento ao cliente contratante com acesso a suporte técnico, disponibilidade de canais de comunicação, agilidade na resolução de problemas.
- 6.5.1.9.** Disponibilidade de sistema informatizado que inclua integração com sistemas externos, controle processual, gestão de acordos e geração de relatórios.
- 6.5.1.10.** Garantia de conformidade com a legislação vigente, especialmente quanto às Resoluções Normativas nº 593/2023, nº 617/2024 e normas correlatas, segurança da informação e rastreabilidade das operações.

**6.6.** A contratação das empresas credenciadas será efetuada conforme a necessidade da **POSTAL SAÚDE** (tomadora de serviços) e compreenderá o fornecimento de mão-de-obra qualificada, incluindo materiais de expediente, materiais de consumo, infraestruturas física e tecnológica, além das demais condições necessárias à perfeita execução dos serviços, constantes deste instrumento, sem qualquer vínculo empregatício entre a **POSTAL SAÚDE** e as empresas que vierem a ser CONTRATADAS (empresas prestadoras dos serviços) ou seus empregados.

**6.7.** O credenciamento tem por objetivo habilitar/credenciar as empresas interessadas que satisfaçam as exigências constantes neste Termo de Referência. No entanto, a contratação imediata de todas as que forem habilitadas acarretaria resultados não desejáveis para a **POSTAL SAÚDE** e para as empresas habilitadas pelas seguintes razões:

- 6.7.1.** Considerando o total de dívidas disponíveis para cobrança e o universo de empresas que poderiam ser habilitadas, a distribuição dos serviços poderá tornar a atividade economicamente desinteressante para os participantes, comprometendo a qualidade dos serviços e gerando até mesmo insegurança numa contratação futura.
- 6.7.2.** A distribuição dos serviços para todos os habilitados acarretaria possível perda de eficiência aos negócios da **POSTAL SAÚDE** devido a “pulverização”, gerando riscos para a Empresa e baixo interesse para empresas eventualmente qualificadas.
- 6.7.3.** O presente instrumento, além de procurar não ferir aspectos legais, demonstra sob a ótica de outra perspectiva que esse modelo de contratação está diretamente conexo com aspectos relacionados aos princípios que norteiam seus atos administrativos, a saber: eficiência e economicidade.
- 6.7.4.** Nessa linha, com o intento de buscar maior proximidade ao cumprimento do objetivo do instituto do credenciamento, será determinado neste Instrumento que a primeira distribuição dos serviços se dê em percentuais equitativos sobre a carteira de cobrança da **POSTAL SAÚDE**.

- 6.8.** A distribuição inicial da carteira será realizada com base nas quantidades demonstradas na Tabela 1.

Tabela 1 – Carteira da **POSTAL SAÚDE**

Dados de inadimplência	Quantidade aproximada de operações cobráveis	Quantidade aproximada de beneficiários cobráveis
Total sem correção	R\$ 175.839.365,28	37.888
Total corrigido pela Selic acumulada no período	R\$ 225.524.616,59	
<b>Posição de janeiro de 2014 a setembro de 2025</b>		

- 6.8.1.** Com base no levantamento realizado pela Operadora, referente ao período de janeiro de 2014 a setembro de 2025, identificou-se um universo aproximado de 37.888 beneficiários cobráveis, correspondendo a R\$ 175.839.365,28 em operações de cobrança sem atualização monetária. Considerando a correção pela taxa Selic acumulada no período, o montante alcança aproximadamente R\$ 225.524.616,59.
- 6.8.2.** Dessa forma, no momento em que as informações forem disponibilizadas à empresa credenciada, os valores constantes na listagem deverão estar atualizados pela taxa Selic acumulada até a data do envio, assegurando a correção monetária dos montantes a serem objeto das ações de cobrança.
- 6.8.3.** Deve-se destacar que a idade média dos débitos em aberto é de cerca de seis anos, o que demonstra o grau de envelhecimento da carteira de inadimplência e reforça a importância de mecanismos especializados de recuperação e gestão desses créditos.



## 7. Precificação e remuneração

**7.1.** A remuneração da CONTRATADA pelos serviços de recuperação de crédito será aplicada sobre o valor efetivamente recebido, isto é, sobre o pagamento realizado por cada cliente para liquidação ou amortização da dívida e é definida com base no perfil da dívida do cliente e na forma de negociação, seguindo as seguintes premissas:

### 7.1.1. Perfil da Dívida dos devedores:

- 7.1.1.1.** Vencimento da operação: tempo de vencimento e tempo em cobrança da dívida em que se encontram as operações de crédito inadimplidas.
- 7.1.1.2.** Faixa de valor: saldo devedor (CA) atualizado no momento da negociação.

### 7.1.2. Forma de Negociação

- 7.1.2.1.** Forma de recebimento: à vista ou a prazo.

### 7.1.3. Percentuais de êxito para a remuneração:

- 7.1.3.1.** A remuneração das empresas credenciadas, com base no desempenho efetivo e/ou ao êxito na recuperação de créditos, será realizada de acordo com os percentuais e as faixas de inadimplência pré-definidos pela CONTRATANTE.
- 7.1.3.2.** Pela efetiva execução dos serviços e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, a remuneração será efetuada de acordo com a forma de negociação mencionada no item 7.12. Abaixo o Quadro Resumo da Remuneração, conforme forma de negociação.

#### 1 – Quadro resumo para pagamentos à vista

Quadro Resumo da Remuneração para pagamentos à vista		
Modalidade de Remuneração	Faixa de Inadimplência	Percentual Aplicável por faixa
Por êxito	Até 90 dias	8% sobre os valores efetivamente recuperados
Por êxito	de 91 a 360 dias	12% sobre os valores efetivamente recuperados
Por êxito	de 361 dias a 779 dias	18% sobre os valores efetivamente recuperados
Por êxito	acima de 780 dias	30% sobre os valores efetivamente recuperados

#### 2 – Quadro resumo para pagamentos a prazo

Quadro Resumo da Remuneração para pagamentos a prazo		
Modalidade de Remuneração	Faixa de Inadimplência	Percentual Aplicável por faixa
Por êxito	Até 90 dias	10% sobre os valores efetivamente recuperados
Por êxito	de 91 a 360 dias	14% sobre os valores efetivamente recuperados
Por êxito	de 361 dias a 779 dias	20% sobre os valores efetivamente recuperados
Por êxito	acima de 780 dias	32% sobre os valores efetivamente recuperados

**7.2.** Os valores apresentados estarão sujeitos à negociação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, sendo a aprovação pela CONTRATANTE necessária para o efetivo credenciamento.

**7.3.** Adicionalmente, a alocação das empresas nas diferentes faixas de inadimplência ocorrerá de acordo com a definição da CONTRATANTE, observada a conveniência administrativa em cada abertura de demanda.

## 8. Justificativa Técnica – Percentuais de Remuneração por Êxito

**8.1.** A definição dos percentuais de remuneração para as empresas de recuperação de créditos em saúde suplementar deve observar tanto as práticas de mercado quanto a proteção do interesse econômico da contratante.

**8.2.** A remuneração por êxito sobre os valores recuperados é prática usual no mercado de cobrança, variando em média de 10% a 30%, conforme a idade e a complexidade do débito (Cash do Brasil, 2024). Considerando essas referências, a contratante, buscando equilíbrio entre viabilidade operacional para as empresas e eficiência no uso dos recursos, definiu percentuais ligeiramente inferiores aos praticados usualmente, sem comprometer a atratividade do edital.

**8.3.** Com o intuito de demonstrar que os percentuais apresentados no Quadro Resumo são compatíveis com as praticadas no mercado, foi anexado a esse Termo um Relatório de Pesquisa de Mercado sobre Serviço de Recuperação de Crédito. (Anexo II).

**8.4.** As faixas propostas garantem:

- 8.4.1.** Alinhamento à realidade do setor de saúde suplementar em relação às chances de recuperação;
- 8.4.2.** Remuneração compatível com o grau de dificuldade do trabalho em cada faixa de inadimplência;
- 8.4.3.** Redução de custos para a contratante, preservando a atratividade do processo de credenciamento.

**8.5.** Os percentuais refletem a dificuldade crescente da recuperação conforme o tempo de inadimplência, mantendo atratividade para os prestadores e garantindo eficiência para a CONTRATANTE.

**8.6.** Dadas as especificidades da carteira da **POSTAL SAÚDE**, momente o vencimento das operações, faixas de valores, variedade de produtos, modalidades diversas etc, ao estipular os percentuais descritos no Quadro de Remuneração, buscou-se assegurar o cumprimento de interesses aliado à exequibilidade do serviço de que trata este Termo de Referência para o atingimento de seus objetivos estratégicos.

## 9. DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

**9.1.** As Empresas habilitadas deverão dispor de, no mínimo:

- 9.1.1.** Central de relacionamento própria com toda infraestrutura necessária à execução dos serviços;
- 9.1.2.** Sistema/software de gestão de call center que permita integração por meio de plataforma de serviços (WebService) com os sistemas da **POSTAL SAÚDE** (via API – Application Programming Interface). A documentação da plataforma de serviços (API) dos sistemas da **POSTAL SAÚDE** encontra-se publicada no sítio eletrônico <https://api.POSTAL SAÚDE.gov.br>.
- 9.1.3.** Recursos humanos, ambiente físico, mobiliário e microcomputadores;
- 9.1.4.** Canais de telefonia e/ou central telefônica, Unidade de Resposta Audível - URA, aparelhos de telefonia ou software com a mesma funcionalidade, com fone de ouvido (headphone);

- 9.1.5.** Solução e/ou hardware de gravação de chamadas e de discagem automática de chamadas, plataforma de atendimento multimeio (SMS, internet, e-mail, chat, chatbot, redes sociais, dentre outras) com integrações necessárias para esse fim;
- 9.1.6.** A CONTRATADA deverá possuir capacidade de registrar e armazenar, pelo período de 5 (cinco) anos, todo o histórico de contatos e áudios das chamadas realizadas com os clientes da CONTRATANTE.
- 9.1.7.** Os recursos acima estão descritos de forma detalhada a seguir:
- 9.1.7.1.** Softwares: sistema integrado de gestão, registro das ligações, controle dos eventos de negócio, geração de relatórios de saída (arquivos, relatórios físicos), gestão de multicanais e emissão de boleto;
- 9.1.7.2.** Hardwares: capacidade de processamento e armazenamento compatíveis com o volume de operações, volume de transações, controles previstos, geração e controle de cópias de segurança (backup), seu armazenamento e contingenciamento;
- 9.1.7.3.** Telefonia: discagem e recepção de ligações;
- 9.1.7.4.** Serviços da Unidade de Resposta Audível - URA: atendimento e discagem eletrônicos que permitam extrair informações, em forma de relatórios, sobre as chamadas recebidas, atendidas, abandonadas e realizadas;
- 9.1.7.5.** Distribuidor automático de chamadas - DAC: permite o gerenciamento de chamadas via software e o atendimento de chamadas automáticas.

**9.2.** Todos os atendimentos eletrônicos e humanos deverão ser registrados com "log" de URA e gravação de voz e tela, armazenados em arquivo digital, que possibilite sua recuperação tempestiva, por meio de recursos CTI (Computer Telephony Integration).

**9.3.** A CONTRATADA se responsabiliza pela contratação do serviço de telefonia, solução de URA, bem como todos os custos com ligações realizadas e/ou recebidas vinculados aos números disponibilizados para a prestação do serviço.

#### **Ambiente: equipamentos, mobiliários, segurança lógica e física.**

- 9.3.1.** A posição de atendimento (PA) deverá ser equipada com um microcomputador com mouse, teclado, monitor e todos os softwares licenciados necessários para seu funcionamento, além de Headset, telefone VoIP ou Softphone padrão SIP.
- 9.3.2.** Mobiliário padronizado de acordo com a Portaria da Secretaria de Inspeção do Trabalho - SIT nº 9, de 30 de março de 2007, Anexo II da norma MTP NR17.
- 9.3.3.** O ambiente físico da prestação dos serviços deverá oferecer condições salubres e que atenda às exigências legais vigentes, devendo também atentar para o disposto na NR17 do MTP e seu Anexo II.
- 9.3.4.** Os acessos físicos ao ambiente e lógico às informações na prestação dos serviços deverão contar com recursos de segurança que atendam aos requisitos da norma ISO 27001.

### **10. SUPORTE**

**10.1.** A CONTRATANTE fornecerá canais de comunicação para o fornecimento de suporte à operação com as empresas CONTRATADAS, por meio de sua respectiva unidade gestora.

## 11. Vigência

**11.1.** A vigência do contrato oriundo desse Termo de Referência constará do Edital e será definido pela Operadora, conforme diretrizes da Diretoria a que se subordina a área demandante.

## 12. Disposições Finais

**12.1.** O credenciamento não deverá implicar obrigação de contratação imediata.

**12.2.** As empresas habilitadas, se declaradas credenciadas, serão convocadas sob demanda, conforme conveniência e oportunidade da **POSTAL SAÚDE**.

**12.3.** A **POSTAL SAÚDE** fornecerá as informações e os dados necessários à execução dos serviços.

**12.4.** A fiscalização dos serviços relacionados ao credenciamento será realizada pela Gerência de Controle Financeiro, Gerência Administrativa e Gerência Jurídica, naquilo que lhes couber.

**12.5.** A **POSTAL SAÚDE**, como Entidade privada, não está subordinada às exigências da Lei de Licitações (14.133/2021 ou 8.666/1993), ou à Lei das Estatais – 13.303/2016.

**12.6.** O processo de credenciamento poderá ser contínuo, permitindo a inclusão de novos interessados durante sua vigência.



**ANEXO II – ESCOPO DOS SERVIÇOS**

Para fins de habilitação, as empresas interessadas no credenciamento deverão comprovar capacidade técnica e operacional para a execução integral dos serviços descritos neste anexo.

**1. DA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE DE GESTÃO DE COBRANÇA**

**1.1.** Por solução de gestão de cobrança deverá conter a criação de rotinas automatizadas que visem constituir:

- 1.1.1.** Cadastro de inadimplentes com históricos de entradas, negociações e cumprimento de obrigações;
- 1.1.2.** Treinamento de equipe à luz de scripts e melhores práticas de atendimento;
- 1.1.3.** O Treinamento deverá ser realizado com todos os funcionários da área.
- 1.1.4.** Aplicação de treinamentos e reciclagem a operadores com encaminhamento de evidenciações à CONTRATANTE.
- 1.1.5.** Cadastro de atendentes, demandas diárias, níveis de alçadas e produtividades individuais;
- 1.1.6.** Agenda de atividades por atendente observando ações da régua de cobrança e da gestão de negociações;
- 1.1.7.** Orientação do público contatado para as formas de negociação previstas pela Operadora;
- 1.1.8.** Simulador de negociação para parcelamentos e reparcelamentos;
- 1.1.9.** Serviço de aprovação de acordo por alçada;
- 1.1.10.** Serviço autônomo, por aplicativo ou web, para que o devedor por meio de parâmetros pré-definidos possa constituir sua negociação;
- 1.1.11.** Processo de integração com sistema da Operadora;
- 1.1.12.** Processo de integração com sistemas externos como por exemplo banco, discadores, e-Correios, serviços terceirizados de cobrança, serviços de negativação e protesto, com log de registro e validade jurídica, dentre outros;
- 1.1.13.** Gerenciador para notificação do devedor por mensagem em aplicativo de dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas com controle de resposta (confirmação/ciência);
- 1.1.14.** Gerenciador para notificação do devedor por e-mail com certificado digital e confirmação de leitura;
- 1.1.15.** Gerenciador para notificação do devedor por ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), com confirmação de dados pelo interlocutor;
- 1.1.16.** Gerenciador para notificação do devedor por carta, com aviso de recebimento (AR) dos Correios;
- 1.1.17.** Gerenciador de conteúdo para cadastro de modelos de cartas, e-mails, SMS;
- 1.1.18.** Parametrização de ações/estratégias da régua de cobrança personalizada por tipo de carteira;
- 1.1.19.** Relatórios gerenciais em formato de dashboards parametrizáveis;
- 1.1.20.** Pacote de implantação contendo treinamento e acompanhamento para estruturação das rotinas operacionais em aderência às funcionalidades da solução;
- 1.1.21.** Disponibilização de pelo menos 20 licenças de acesso;
- 1.1.22.** Tratamento de dados de pelo menos 30.000 (trinta mil) contratos inadimplentes.

- 1.2.** As informações e os arquivos do objeto deverão estar disponíveis para consulta durante

toda a vigência contratual, sendo a base de dados de posse da CONTRATANTE;

- 1.3. O sistema deverá ser provido em estrutura de computação em nuvem pública;
- 1.4. Deverão ser apresentadas bases distintas para homologação e produção.
- 1.5. Os serviços serão executados em território nacional e deverá atender às normas legais, padrões e leis, a exemplo: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, dentre outras. Toda a documentação, tais como manuais, documento técnico da funcionalidade, política de backup e retenção, notas de versão e release, deverá ser fornecida à Operadora sem custo e sempre que sofrerem atualização.
- 1.6. O Ciclo de Cobrança deverá contemplar todas as formas de cobrança permitidas pelas Resoluções Normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, nº 593/2023 e nº617, bem como os normativos da Postal Saúde.
- 1.7. As notificações por inadimplência seguirão as normas estabelecidas pela Resolução Normativa da ANS, número 593/2023, artigo 8º, a saber:
  - 1.7.1. mensagem por correio eletrônico (e-mail) com certificado digital e com confirmação de leitura;
  - 1.7.2. mensagens de texto para telefones celulares (SMS);
  - 1.7.3. mensagem em aplicativo de dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas;
  - 1.7.4. ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), com confirmação de dados pelo interlocutor;
  - 1.7.5. carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios ou preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pela pessoa natural a ser notificada.

## 2. DA RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO POR NOTIFICAÇÃO TELEFÔNICA (FONADA)

2.1. A notificação telefônica deverá fornecer arquivo digital com a gravação da conversa realizado por processo de integração com sistema da Operadora, com aviso de negativação dos beneficiários inadimplentes nos órgãos de proteção ao crédito.

2.2. Notificações fonadas realizadas em atenção às previsões do ordenamento jurídico brasileiro, e de regulação do mercado de saúde suplementar, bem como os normativos da Operadora;

2.3. Notificações fonadas realizadas com confirmação de dados pelo interlocutor e scripts estruturados entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

2.4. As notificações fonadas deverão incluir os seguintes serviços:

- 2.4.1. Negativação e Relatórios de Evidência: Realização da negativação dos beneficiários inadimplentes nos órgãos de proteção ao crédito, acompanhada de relatórios que evidenciem o procedimento realizado;
- 2.4.2. Notificação telefônica: realização de até três (3) ligações em dias úteis para notificação de beneficiários inadimplentes, com a finalidade de alertar sobre a situação de inadimplência e as consequências legais decorrentes, respeitando as normas de privacidade e proteção de dados estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- 2.4.3. Relatório de contato não realizado: elaboração de relatório que descreva todas as tentativas de contato realizadas, incluindo datas, horários e resultados de cada chamada de não sucesso de contato, bem como também que indique quantitativo de contatos com sucesso;
- 2.4.4. Relatório de contato com sucesso: registro das chamadas em que o contato foi estabelecido com o beneficiário, detalhando em texto o conteúdo da conversa e a

confirmação de ciência sobre a inadimplência;

- 2.4.5.** Arquivo digital: fornecimento da gravação da ligação realizada, garantindo a integridade e a disponibilidade do registro.
- 2.5.** Permissão para criação de backups do banco de dados e a restauração desses backups.
- 2.6.** Manter backup dos dados por 90 (noventa) dias corridos após o distrato, descumprimento, interrupção ou encerramento da vigência do contrato. Em caso de solicitação de qualquer um desses pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizá-los em até 3 (três) dias úteis.
- 2.7.** Cópias de segurança disponibilizadas de forma remota, permitindo download por meio dos serviços de transferência de arquivos FTP ou SFTP.

### **3. TREINAMENTOS**

- 3.1.** O treinamento da plataforma e a reunião de integração devem ser oferecidos a todos os usuários chaves da solução, conforme alinhamento da CONTRATANTE;
- 3.2.** O treinamento acerca das funcionalidades do sistema deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA, com carga horária de no mínimo 16hs para capacitação.
- 3.3.** A CONTRATADA deverá capacitar os colaboradores da Postal Saúde, conforme indicação da CONTRATANTE.
- 3.4.** O cronograma de treinamento deverá ser definido conjuntamente com o CONTRATANTE, de forma a atender as conveniências de data, horários e local conforme necessidade da CONTRATANTE.
- 3.5.** As despesas relativas à execução do treinamento serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, incluindo os gastos com instrutores, seu deslocamento e hospedagem, o fornecimento do material didático em língua portuguesa e a emissão de certificados para todos os profissionais treinados.

### **4. USABILIDADE**

- 4.1.** Estar disponível no idioma português do Brasil;
- 4.2.** Possuir a função de “ajuda” para orientar o usuário nos casos de dúvidas na utilização/navegação;
- 4.3.** Disponibilizar manual online ou em arquivo PDF, com conceitos e explicações sobre funcionalidades.

### **5. COMPATIBILIDADE E INTEROPERABILIDADE**

- 5.1.** Deverá ser disponibilizado na plataforma WEB compatíveis com os Browsers em suas últimas versões, sem a necessidade de quaisquer softwares adicionais instalados na estação de trabalho dos usuários.

### **6. RASTREABILIDADE**

- 6.1.** Possuir registros lógicos de logs e trilhas de auditoria das operações realizadas pelos usuários, armazenando, minimamente, as seguintes informações: identificação do usuário, data, hora, IP da máquina, tipo de atividade realizada, conteúdo anterior das alterações e novo conteúdo.
- 6.2.** Os registros lógicos de logs deverão incluir os registros de acesso dos usuários à solução.
- 6.3.** Deverão ser registradas todas as tentativas de acesso à solução, inclusive, as não autorizadas.



**6.4.** Realizar exclusão de acesso de usuário somente de forma lógica e não física, mantendo os registros históricos de acesso dos usuários bloqueados e excluídos.

**6.5.** Permitir consultas, pela própria solução, aos registros de logs e trilhas de auditoria, para usuários autorizados.

## 7. INTEGRIDADE

**7.1.** Garantir que os dados da solução sejam consistentes e íntegros.

**7.2.** Utilizar transações garantindo a integridade dos dados.

**7.3.** Possuir mecanismos de proteção contra ocorrências danosas decorrentes de erro do usuário, tais como consistência dos valores de entrada, regras de validação e integridade referencial.



**ANEXO III**

**FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE CREDENCIAMENTO E DECLARAÇÕES**

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA PARTICIPANTE)

**EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 03/2025**

À **POSTAL SAÚDE - CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS**

[**NOME DA EMPRESA PARTICIPANTE**], empresa privada, inscrita no CNPJ sob o nº [\*\*\*], com sede na [ENDEREÇO COMPLETO], por seu representante legal [**NOME COMPLETO**], portador do CPF nº [\*\*\*], vem, por meio deste instrumento, solicitar o seu credenciamento junto à **POSTAL SAÚDE** para a **prestação de serviços (em caráter temporário, não exclusivo e sem vínculo empregatício) em gestão de cobrança administrativa e recuperação extrajudicial de créditos**, conforme regras estabelecidas no Edital de Credenciamento.

**DECLARAÇÕES**

**DECLARO** que concordo plenamente com as disposições do Edital de Credenciamento e seus anexos, comprometendo-me a prestar os serviços nas localidades e condições definidas pela **POSTAL SAÚDE**.

**DECLARO** que atendo a todos os requisitos e condições estabelecidos no Edital de Credenciamento e que não me enquadro em nenhuma das situações de impedimento nele previstas.

**DECLARO** estar ciente de que o credenciamento não gera o direito à celebração de Contrato de Prestação de Serviços com a **POSTAL SAÚDE**.

**DECLARO** que não emprego menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz;

**DADOS DE CONTATO PARA CONVOCAÇÃO**

**E-MAIL:** \_\_\_\_\_

**TELEFONE:** \_\_\_\_\_

[LOCAL/DATA]

[**NOME DO ESCRITÓRIO PARTICIPANTE**]

[**ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL**]



**ANEXO IV**
**QUESTIONÁRIO DE DUE DILIGENCE DE INTEGRIDADE (DDI) DA POSTAL SAÚDE**

INFORMAÇÕES DO PRESTADOR			
<b>1. PERFIL DA EMPRESA</b>			
<b>1.1. Informações cadastrais:</b>			
<b>Nome fantasia:</b> 			
<b>Razão Social (Completo e sem abreviação):</b> 			
CNPJ: 	Data de constituição:  /  / 	Telefone: (  ) 	Porte da empresa: 
Número de empregados: 	Website: 	E-mail: 	
<b>Endereço da sede:</b> 			
<b>Endereço de suas filiais e escritórios de representação em território nacional e no exterior (se for o caso):</b> 			
<b>Objeto Social:</b> 			
<b>Ramo de atividade:</b> 			
<b>1.2. Informações societárias:</b>			
1.2.1. Forneça o nome, cargo e o percentual de participação (quando aplicável) de seus proprietários, sócios controladores, conselheiros e diretores. 			
1.2.2. Forneça o percentual de participação societária da sua empresa em outras pessoas jurídicas na condição de controladora, controlada, coligada ou consorciada. 			
1.2.3. Forneça a razão social, o CNPJ, o nome fantasia e o endereço das pessoas jurídicas com as quais a sua empresa tenha participação societária, na condição de controladora, controlada, coligada ou consorciada. 			
1.2.4. A empresa ou sociedades controladoras, controladas, coligadas ou consorciadas estão localizadas ou realizam operações direta ou indiretamente em outros países?		<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
1.2.4.1. Se afirmativo, informar qual(is): 			
1.2.5. A empresa é membro de alguma iniciativa nacional ou internacional de combate à corrupção?		<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
1.2.5.1. Se afirmativo, informar a iniciativa: 			
1.2.6. A empresa utiliza os serviços de terceiros, tais como agentes, consultores, representantes comerciais e/ou outros tipos de intermediários, sejam pessoas físicas ou jurídicas, com o objetivo de firmar ou manter negócios localmente ou em outros países?		<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
1.2.6.1. Se afirmativo, informar o nome e/ou razão social dos agentes, consultores, representantes comerciais e/ou outros tipos de intermediários, sejam pessoas físicas ou jurídicas: 			
Caso as respostas de algum item de informações societárias forem afirmativas, forneça uma cópia da documentação de suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados.			
<b>2. RELACIONAMENTO COM A POSTAL SAÚDE</b>			
2.1. O sócio principal ou sócios gerentes/controladores possuem participações relevantes (poder decisório) em outras empresas que tenham relações comerciais com a Postal Saúde? 			
2.1.1. Se afirmativo, informe a relação:		<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
2.2. A empresa ou alguém diretamente associado a ela tem ou teve relações comerciais, trabalhistas, societárias ou de parentesco com algum conselheiro, diretor ou empregado da Postal Saúde nos últimos dois anos?		<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não



2.2.1. Se afirmativo, forneça detalhes (nome e cargo do representante da sua empresa, grau de parentesco ou afinidade, nome e função do Administrador e empregado da Postal Saúde):  
 [Redacted]

2.3. Algum integrante da administração da empresa é parente de algum Conselheiro, Administrador ou empregado com cargo de gestão da Postal Saúde?  Sim  Não

2.3.1. Se afirmativo, forneça detalhes (nome e cargo do integrante da sua empresa, grau de parentesco ou afinidade, nome e função do Administrador ou empregado da Postal Saúde):  
 [Redacted]

Caso as respostas de algum item de relacionamento com a Postal Saúde forem afirmativas, forneça uma cópia da documentação de suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados.

### 3. RELACIONAMENTO COM AGENTES PÚBLICOS

3.1. Algum integrante da Alta Administração ou seus parentes é Pessoa Exposta Politicamente (PEP)\*?  Sim  Não

\*(Conforme Circular DC/BACEN N° 3.978 DE 23/01/2020)

3.1.1. Se afirmativo, forneça detalhes (nome do indivíduo, grau de parentesco, nome do órgão/entidade, cargo exercido, início e fim do exercício do cargo):  
 [Redacted]

3.2. Algum integrante da Alta Administração ou seus parentes mantém negócios pessoais ou relacionamento próximo com algum agente público?  Sim  Não

3.2.1. Se afirmativo, forneça detalhes (nome, órgão/entidade e cargo exercido pelo agente público):  
 [Redacted]

Caso as respostas de algum item de relacionamento com agentes públicos forem afirmativas, forneça uma cópia da documentação de suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados.

### 4. HISTÓRICO

4.1. Algum integrante da Alta Administração da empresa já foi preso, acusado, investigado, processado ou condenado por fraude ou corrupção nos últimos 10 anos?  Sim  Não

4.1.1. Se afirmativo, explique as circunstâncias do fato ocorrido e forneça documentação pertinente:  
 [Redacted]

4.2. A empresa, suas controladoras, controladas, coligadas ou consorciadas já foram acusadas, investigadas, processadas ou condenadas por fraude ou corrupção nos últimos 10 anos?  Sim  Não

4.2.1. Se afirmativo, explique as circunstâncias do fato ocorrido e forneça documentação pertinente:  
 [Redacted]

4.3. A empresa, alguma controladora, controlada, coligada ou consorciada, algum integrante da Alta Administração, empregado, agente ou terceiro representando a empresa já entregou, ofertou, autorizou, accordou ou prometeu qualquer tipo de pagamento ou benefício a qualquer autoridade governamental nacional ou estrangeira, para angariar ou manter negócios, ou mesmo obter qualquer vantagem comercial, nos últimos 10 anos?  Sim  Não

4.3.1. Se afirmativo, explique as circunstâncias do fato ocorrido e forneça documentação pertinente:  
 [Redacted]

4.4. A sua empresa, alguma controladora, controlada, coligada ou consorciada, esteve submetida à investigação ou avaliação externa relacionada à fraude e/ou corrupção por algum órgão ou agência, nacional ou internacional (CGU, CVM, SEC etc.) nos últimos 10 anos?  Sim  Não

4.4.1. Se afirmativo, explique as circunstâncias do fato ocorrido e forneça documentação pertinente:  
 [Redacted]

Caso as respostas de algum item histórico forem afirmativas, forneça uma cópia da documentação de suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados.

### 5. PROGRAMA DE INTEGRIDADE

5.1. A sua empresa possui um programa de integridade estruturado com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira?  Sim  Não



5.2. A empresa divulga o seu programa de integridade aos seus fornecedores, distribuidores, representantes comerciais, intermediários e/ou outros tipos de parceiros de negócios?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
5.2.1. A empresa estabelece medidas sobre canais de denúncia, abertos e amplamente divulgados que garantam o anonimato e proteção à denunciantes?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
5.3. A empresa promove treinamentos periódicos sobre o seu programa de integridade, destinados a Alta Administração e todos os empregados próprios e/ou terceirizados, e quando aplicável, a fornecedores?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
5.4. A empresa solicita que seus fornecedores, distribuidores, representantes comerciais, intermediários e/ou outros tipos de parceiros de negócios declarem pleno conhecimento sobre os principais aspectos do seu programa de integridade?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
5.5. A empresa possui mecanismos de investigação de indícios de fraude e/ou corrupção e de aplicação de sanções?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
5.6. A empresa possui regulamentos que decidem sobre o monitoramento da efetividade e da eficiência do programa de integridade e anticorrupção?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
5.7. Nos contratos firmados com fornecedores, distribuidores, representantes comerciais intermediários e outros parceiros de negócios, há previsão de cláusulas que os obrigue a respeitar o seu programa de integridade, o código de conduta da sua empresa e leis anticorrupção aplicáveis e vigentes?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
5.8. Possui seus registros contábeis submetidos à auditoria independente? Se afirmativo, apresentar último relatório de administração com o parecer da auditoria independente.	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
<b>5.9. A empresa possui normativos internos que definam critérios sobre:</b>		
5.9.1. Proibição ou restrição, quanto ao oferecimento/recebimento de presentes, brindes e hospitalidades a agentes públicos, clientes e parceiros comerciais?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
5.9.2. Condutas éticas que devem ser observadas pelos integrantes da Alta Administração, empregados próprios e/ou terceirizados?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
5.9.3. Doações e/ou contribuição a instituições de caridade, órgãos governamentais, programas sociais, partidos/candidatos políticos ou pessoas ligadas a alguma instituição pública?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
5.9.4. Proibição de qualquer tipo de pagamento ou benefício a qualquer autoridade governamental nacional ou estrangeira, para obter ou manter negócios ou qualquer vantagem comercial?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
5.9.5. Due Diligence para a avaliação da reputação, idoneidade e das práticas de combate à corrupção de terceiros, tais como, fornecedores, distribuidores, agentes, consultores, representantes comerciais e/ou parceiros operacionais?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
<b>6. PROGRAMA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS</b>		
6.1 A empresa possui Programa de Privacidade e Proteção de Dados?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
6.2 A empresa possui indicação de encarregado pelo tratamento de dados pessoais, com informações de contato divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, preferencialmente no sítio eletrônico?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
6.3 A empresa possui um canal de privacidade em seu sítio eletrônico, onde os titulares de dados possam realizar suas requisições de direitos diretamente ao encarregado pelo tratamento de dados?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Caso as respostas aos itens 5 e 6 correspondentes ao Programa de Integridade e Programa de Privacidade e Proteção de Dados, forem afirmativas, forneça uma cópia da documentação de suporte a afirmação, ou, alternativamente, indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.		
<b>DECLARAÇÃO DE VERACIDADE DAS INFORMAÇÕES</b>		
<p>Por meio deste, declaro que as respostas aqui fornecidas são verdadeiras e atualizadas.</p> <p>Ao preencher, e aceitar os termos e condições deste questionário, seja em nome próprio ou em nome da empresa contratada, autorizo a operadora, ou seus representantes, a verificarem e confirmarem as informações contidas neste questionário.</p>		
<b>ASSINATURA</b>		
 Local e Data: _____/_____/_____		
Assinatura do Responsável Nome: _____ Cargo: _____		



**ANEXO V**  
**MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**CONTRATO N° XX/2025**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (EM CARÁTER  
TEMPORÁRIO, NÃO EXCLUSIVO E SEM VÍNCULO  
EMPREGATÍCIO) EM GESTÃO DE COBRANÇA  
ADMINISTRATIVA E RECUPERAÇÃO  
EXTRAJUDICIAL DE CRÉDITOS, QUE CELEBRAM:  
POSTAL SAÚDE – CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE  
DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS E  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.**

O presente Contrato é celebrado pelas partes a seguir qualificadas:

**(I) POSTAL SAÚDE – CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS**, pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, com sede no Setor Hoteleiro Sul – SHS, Quadra 02, Bloco B, nº 02, 1º e 2º andar, Brasília/DF, CEP: 70312-970, inscrita no CNPJ/MF sob nº 18.275.071/0001-62, neste ato representada pelo Diretor Administrativo e Financeiro xxxxxxxxx, inscrito no CPF nº xxxxxxxx e pelo Diretor-Presidente, xxxxxxxxx, inscrito no CPF sob o nº xxxxxxxxxx, infra-assinado(s), na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada **POSTAL SAÚDE**; e

**(II) xxxxxxxxxx**, pessoa jurídica de direito privado, com sede xxxxxxxx - CEP xxxxxx, telefones xxxxxxxxxx e-mails: [contato@xxxxxxxx](mailto: contato@xxxxxxxx) inscrita na CNPJ sob o nº xxxxxxxxxx, Inscrição Municipal nº xxxxxxxxxx, neste ato representado por xxxxxxxxxx, brasileiro, profissão, inscrita no do CPF/MF nº xxxxxxxxxx portador do RG nº xxxxxxxxxx, órgão expedidor: SSP-SP e doravante denominada **NOME FANTASIA**.

Que ora se declaram no exercício de seus cargos e investidos dos poderes para firmar esta contratação, nos termos de seus Contratos Sociais e Estatutos Sociais, têm entre si, justo, acertado e assinado, na presença de 02 (duas) testemunhas que também o subscrevem, o presente contrato de empresa especializada em serviços de gestão de cobrança administrativa e recuperação de crédito, destinadas à **POSTAL SAÚDE**, que mutuamente aceitam e outorgam, por si, herdeiros, cessionários e sucessores, obrigando-se a fielmente cumpri-lo e respeitá-lo, nos termos das seguintes Cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

**1.1.** O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços (em caráter temporário, não exclusivo e sem vínculo empregatício) de gestão de cobrança administrativa e recuperação extrajudicial de créditos para a **POSTAL SAÚDE**, conforme previsto no Anexo I – Escopo dos Serviços.

**1.1.1. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**

1.1.1.1. A prestação dos serviços consistirá em:

1.1.1.1.1. Gestão de Cobrança Administrativa e de Recuperação extrajudicial de Créditos com Notificação Telefônica (fonada), de abrangência nacional.

1.1.1.1.2. Ações de localização dos devedores.

1.1.1.1.3. Capacidade de atendimento multimeio (internet, e-mail, chat, chatbot, redes sociais, dentre outras), com armazenamento dos dados e registro no sistema da **POSTAL SAÚDE**.

1.1.1.1.4. Registro das informações obtidas (endereços físicos e eletrônicos, telefones fixos e móveis, assim como outros dados relevantes obtidos durante o processo de localização e abordagem dos devedores) no sistema da **POSTAL SAÚDE**.

1.1.1.1.5. Emissão e envio de notificações diversas, consoante orientação prévia pela **POSTAL SAÚDE**.

1.1.1.1.6. Negociação das dívidas com o devedor nos moldes preestabelecidos pela **POSTAL SAÚDE**

1.1.1.1.7. Emissão e envio dos documentos e/ou informações para pagamento pelos clientes.

1.1.1.1.8. Contatos prévios, durante o processo e posteriores à negociação.

1.1.1.1.9. Gestão dos acordos firmados, com vistas à prevenção ou reversão de situações de inadimplência.

1.1.1.1.10. Demais ações inerentes ao processo de gestão de cobrança administrativa e de recuperação extrajudicial de créditos inadimplidos.

1.1.2. Da infraestrutura necessária:

1.1.2.1. A Contratada deverá dispor de, no mínimo:

1.1.2.1.1. Central de relacionamento própria com toda infraestrutura necessária à execução dos serviços.

1.1.2.1.2. Sistema/software de gestão de call center que permita integração por meio de plataforma de serviços (WebService) com os sistemas da **POSTAL SAÚDE** (via API – Application Programming Interface);

1.1.2.1.3. Recursos humanos, ambiente físico, mobiliário e microcomputadores;

1.1.2.1.4. Canais de telefonia e/ou central telefônica, Unidade de Resposta Audível - URA, aparelhos de telefonia ou software com a mesma funcionalidade, com fone de ouvido (headphone);

1.1.2.1.5. Solução e/ou hardware de gravação de chamadas e de discagem automática de chamadas, plataforma de atendimento multimeio (SMS, internet, e-mail, chat, chatbot, redes sociais, dentre outras) com integrações necessárias para esse fim;

1.1.2.1.6. A CONTRATADA deverá possuir capacidade de registrar e armazenar, pelo período de 5 (cinco) anos, todo o histórico de contatos e áudios das chamadas realizadas com os clientes da **POSTAL SAÚDE**.

1.1.2.1.7. As gravações e registros deverão ser disponibilizados à **POSTAL SAÚDE** em até 2 (dois) dias úteis, quando formalmente solicitados.

1.1.2.2. Os recursos acima estão descritos de forma detalhada a seguir:

1.1.2.2.1. Softwares: sistema integrado de gestão, registro das ligações, controle dos eventos de negócio, geração de relatórios de saída (arquivos, relatórios físicos), gestão de multicanais e emissão de boleto;

1.1.2.2.2. Hardwares: capacidade de processamento e armazenamento compatíveis com o volume de operações, volume de transações, controles previstos, geração e controle de cópias de segurança (backup), seu armazenamento e contingenciamento;

1.1.2.2.3. Telefonia: discagem e recepção de ligações;

1.1.2.2.4. Serviços da Unidade de Resposta Audível - URA: atendimento e discagem eletrônicos que permitam extraír informações, em forma de relatórios, sobre as chamadas recebidas, atendidas, abandonadas e realizadas;

1.1.2.2.5. Distribuidor automático de chamadas - DAC: permite o gerenciamento de chamadas via software e o atendimento de chamadas automáticas.



**1.1.2.3.** Todos os atendimentos eletrônicos e humanos deverão ser registrados com "log" de URA e gravação de voz e tela, armazenados em arquivo digital, que possibilite sua recuperação tempestiva, por meio de recursos CTI (Computer Telephony Integration).

**1.1.2.4.** A **CONTRATADA** se responsabiliza pela contratação do serviço de telefonia, solução de URA, bem como todos os custos com ligações realizadas e/ou recebidas vinculados aos números disponibilizados para a prestação do serviço.

**1.1.2.4.1.** A posição de atendimento (PA) deverá ser equipada com um microcomputador com mouse, teclado, monitor e todos os softwares licenciados necessários para seu funcionamento, além de Headset, telefone VoIP ou Softphone padrão SIP.

**1.1.2.4.2.** Mobiliário padronizado de acordo com a Portaria da Secretaria de Inspeção do Trabalho - SIT nº 9, de 30 de março de 2007, Anexo II da norma MTP NR17.

**1.1.2.4.3.** O ambiente físico da prestação dos serviços deverá oferecer condições salubres e que atenda às exigências legais vigentes, devendo também atentar para o disposto na NR17 do MTP e seu Anexo II.

**1.1.2.5.** Os acessos físicos ao ambiente e lógico às informações na prestação dos serviços deverão contar com recursos de segurança que atendam aos requisitos da norma ISO 27001.

### **1.1.3.** Da Execução dos Serviços

**1.1.3.1.** Os acordos são firmados e geridos exclusivamente por meio dos sistemas da **POSTAL SAÚDE**. As empresas poderão registrar os dados e os acordos produzidos em sistema próprio, respeitados o sigilo e a proteção dos dados e informações, conforme prescrito Instrumento.

**1.1.3.2.** As informações relativas aos clientes e às dívidas em cobrança repassadas à **CONTRATADA** deverão ser utilizadas somente para execução dos serviços contratados, não sendo permitido o seu uso para outras finalidades, salvo quando houver autorização expressa da **POSTAL SAÚDE**.

**1.1.3.3.** A **CONTRATADA** deverá manter total sigilo sobre as informações dos clientes que lhes forem repassadas para a execução da atividade de cobrança, sob pena de ser responsabilizada pelo uso indevido dessas informações e por excesso de mandato.

**1.1.3.3.1.** As informações referentes aos clientes/operações, necessárias à execução dos serviços aqui pactuados, serão disponibilizadas à **CONTRATADA** de acordo com as opções definidas pela **POSTAL SAÚDE**.

**1.1.3.3.2.** As datas de encaminhamento dos clientes/operações para cobrança ficarão a critério exclusivo da **POSTAL SAÚDE**, observadas a conveniência e oportunidade, nada podendo a **CONTRATADA** reclamar nesse sentido.

**1.1.3.3.3.** As informações operacionais porventura necessárias à execução dos serviços serão disponibilizadas durante o processo de cobrança por meio magnético ou comunicação formal.

**1.1.3.3.4.** Todos os contatos efetuados pela **CONTRATADA** com os clientes, através de qualquer meio (voz, sms, whatsapp, entre outros), deverão ser obrigatoriamente gravados em meio magnético e guardados por, no mínimo, 05 (cinco) anos.

**1.1.3.3.5.** Caso a **POSTAL SAÚDE** solicite gravações específicas em qualquer período, a **CONTRATADA** fica obrigada a fornecê-las num prazo máximo de 02 (dois) dias úteis a contar da data de recebimento da solicitação.

**1.1.3.3.6.** A formalização de acordos, a emissão e o envio de boletos bancários serão de responsabilidade das **CONTRATADAS**.

**1.1.3.3.7.** Também deverão ser registrados no sistema da **POSTAL SAÚDE** todos os contatos efetuados com os clientes, alterações referentes aos acordos firmados, bem como as atualizações cadastrais dos clientes (endereço, e-mail, telefone, etc.).

**1.1.3.3.7.1.** Os registros de ações/contatos com os clientes são feitos através de envio de arquivo, enquanto os registros e alterações de acordos e atualizações cadastrais são feitas diretamente no sistema da **POSTAL SAÚDE**.



**1.1.3.4.** Os serviços serão prestados diretamente pela **CONTRATADA**, vedada a subcontratação, associação com outrem, participação de empresas em consórcio, assim como **a cessão ou transferência total ou parcial da cobrança**.

**1.1.3.5.** A **CONTRATADA** somente poderá negociar acordos para pagamento dos créditos da **POSTAL SAÚDE** em condições previamente autorizadas por esta, seja para recebimento à vista ou parcelado.

**1.1.3.6.** Os parâmetros negociais, as condições de parcelamento, os prazos, as alçadas etc serão definidos e fornecidos pela **POSTAL SAÚDE** à **CONTRATADA**, bem como poderão ser atualizados sempre que a **POSTAL SAÚDE** entender necessário, devendo ser observados pela **CONTRATADA** na execução das atividades objeto deste instrumento. As propostas negociais recebidas em desacordo com as condições estipuladas poderão ser submetidas à análise da **POSTAL SAÚDE**, que poderá aprová-las ou rejeitá-las conforme resultado da análise.

**1.1.3.7.** A **CONTRATADA** será responsável pelo resarcimento de eventuais prejuízos nos seguintes casos:

**1.1.3.7.1.** Negociação de operações não permitidas (as quais serão previamente informadas pela **POSTAL SAÚDE** à **CONTRATADA**).

**1.1.3.7.2.** Negociação por valor inferior ao mínimo permitido pela **POSTAL SAÚDE**.

**1.1.3.7.3.** Má atuação ou atuação irregular e no caso de rescisão motivada por infração contratual ou legal da **CONTRATADA**.

**1.1.3.7.4.** Negociação por valor inferior ao mínimo permitido pela **POSTAL SAÚDE**.

**1.1.3.7.5.** Mal atuação ou atuação irregular e no caso de rescisão motivada por infração contratual ou legal da **CONTRATADA**.

**1.1.3.8.** A **POSTAL SAÚDE** poderá retomar operações, clientes ou a carteira de operações, via sistema, sem o ônus da comissão de cobrança, desde que mediante comunicação formal prévia à **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, salvo nos casos de urgência comprovada ou de risco de prejuízo à **POSTAL SAÚDE**, nos seguintes casos:

**1.1.3.8.1.** Após 60 (sessenta) dias do vencimento de parcela do acordo negociado pela **CONTRATADA**, na hipótese de inadimplência.

**1.1.3.8.2.** A qualquer tempo, havendo ação judicial envolvendo a operação ou o cliente, ou reclamação perante órgãos de defesa do consumidor que demande substabelecimento com poderes específicos.

**1.1.3.8.3.** Em caso de registro de reclamação em sistemas do cedente, site da **POSTAL SAÚDE**, Banco Central do Brasil, sites de atendimento a consumidores, a exemplo de Reclame Aqui, Proteste, entre outros.

**1.1.3.8.4.** Se o cliente objeto de cobrança alegar, comprovada e fundamentadamente, já houver pagado a dívida antes da data do envio da operação à **CONTRATADA**.

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

**1.1.3.8.6.** No cometimento de falhas operacionais na equipe da **CONTRATADA**, assim considerados os procedimentos em desacordo com o Manual de Normas e Procedimentos Operacionais da **POSTAL SAÚDE**. Nesse caso, a **CONTRATADA** será notificada para correção imediata das deficiências, aplicando-se a retomada na ocorrência de reincidência.

**1.1.3.8.7.** No caso de rescisão de contrato ou finalização do contrato por descumprimento de meta.

**1.1.3.8.8.** No caso de negociação efetuada diretamente com a **POSTAL SAÚDE**, sem que a **CONTRATADA** tenha realizado efetivo contato com o cliente em data anterior ao acordo em um prazo inferior à 30 (trinta) dias e registrado o contato no sistema de gestão da **POSTAL SAÚDE**.

**1.1.3.8.9.** Ausência de contato com cliente por período igual ou superior a 60 (sessenta) dias.

**1.1.3.8.10.** Detectado o envolvimento da(s) operação(ões) em demandas judiciais (polo passivo ou ativo).



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

**1.1.3.8.12.** Caso o cliente faça contato com a **POSTAL SAÚDE** para negociação e não seja possível o encaminhamento para a **CONTRATADA** em função de inoperância por problemas técnicos.

**1.1.3.8.13.** Na 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 objeto deste Termo de Referência pela **CONTRATADA**, por período superior à 03 (três) dias, contados da data da interrupção.

**1.1.3.8.13.1.** Nessa hipótese, a **POSTAL SAÚDE** retomará as operações, clientes ou a carteira de operações com vistas a mitigar a incidência de prejuízos decorrentes da paralização do serviço e, uma vez cessada a ocorrência, promoverá a devolução das operações não renegociadas no período, clientes ou a carteira de operações em quantidades equivalentes.

**1.1.3.9.** A retomada ocorrerá nas hipóteses expressamente previstas neste Contrato, devendo a **POSTAL SAÚDE** justificar o motivo e indicar, quando aplicável, o destino das operações ou o procedimento subsequente.

**1.1.3.10.** A ausência de comunicação prévia somente justificar-se-á nos causos de fraude, ordem judicial, violação de sigilo, interrupção grave de serviços ou qualquer outro fato que demande ação imediata para mitigação de risco.

**1.1.3.11.** A devolução de operações não poderá ser feita por iniciativa da **CONTRATADA**, salvo em casos expressamente autorizados pela **POSTAL SAÚDE**.

**1.1.3.12.** A devolução de operação pela **CONTRATADA**, conforme item anterior, ou por solicitação da **POSTAL SAÚDE**, independentemente do motivo, implicará, por questões de ordem técnica, na retomada de todas as demais dívidas do mesmo cliente.

**1.1.3.13.** Qualquer reclamação sobre a inexecução ou deficiência na execução dos serviços contratados deverá ser feita pela **POSTAL SAÚDE** à **CONTRATADA** através de e-mail, ofício, sistema interno ou de mercado adquirido pela **POSTAL SAÚDE**.

**1.1.3.14.** O não atendimento aos termos da reclamação a que alude o item anterior dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da entrega da reclamação, caracterizará o descumprimento contratual, facultando à **POSTAL SAÚDE** o envio de notificações, o que pode ocasionar em rescisão contratual e a retomada da carteira de operações entregue para cobrança.

**1.1.3.15.** A **CONTRATADA** deverá comunicar formalmente à **POSTAL SAÚDE** a existência de impedimento e/ou conflito de interesse de ordem ética ou legal para a cobrança das dívidas que lhe tenham sido encaminhadas, devolvendo-as imediatamente.

**1.1.3.16.** Os créditos em cobrança constituem patrimônio exclusivo da **POSTAL SAÚDE** e serão exigidos por meios de pagamento autorizados pela Empresa, que deverão ser emitidos pela **CONTRATADA**, mediante a utilização do sistema eletrônico definido pela **POSTAL SAÚDE**.

**1.1.3.17.** À **CONTRATADA**, não é facultada a utilização de outra forma de pagamento para os devedores e em nenhuma hipótese será permitido o recebimento de valores diretamente por ela, o que pode ocasionar em rescisão contratual, sem prejuízo de reparações e indenizações por perdas e danos.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DAS METAS

**2.1.** As metas serão definidas para o período avaliativo, considerando os objetivos negociais da **POSTAL SAÚDE** e constarão do **Termo de Compromisso e Metas**, conforme o modelo no “**Anexo II**”, emitido a cada período avaliativo, que deverá ser aceito pela **CONTRATADA**, podendo ser

realizado através de sistema interno ou de mercado adquirido pela **POSTAL SAÚDE** ou até mesmo por e-mail.

**2.1.1.** Para cada período avaliativo, a **CONTRATADA** receberá as seguintes metas:

**2.1.1.1.** META A – Percentual de arrecadação sobre o saldo total das operações recebidas para cobrança (valor da dívida em cobrança do lote recebido), definido no Termo de Compromisso e Metas.

**Fórmula de Cálculo:** 
$$\frac{\text{Valor Arrecadado}}{\text{Saldo total recebido para cobrança}} \times 100$$

**Meta mínima:** 80%

**2.1.1.2.** META B – Percentual de clientes contatados (acionados) sobre o total de clientes recebidos para cobrança, definido no Termo de Compromisso e Metas.

**Fórmula de Cálculo:** 
$$\frac{\text{Clientes contatados}}{\text{Total de clientes recebidos para cobrança}} \times 100$$

**Meta mínima:** 80%

**2.1.1.3.** A **POSTAL SAÚDE** poderá informar metas mensais, para efeito de melhor acompanhamento, podendo ser utilizadas também nas campanhas de bonificação.

**2.1.1.4.** O Termo de Compromisso poderá conter, além da meta estabelecida para o período avaliativo, prazos de negociação, campanhas, bem como outras informações e orientações necessárias para execução dos serviços, durante o respectivo período.

**2.1.1.5.** O período avaliativo será de oito (8) meses, conforme definido no Termo de Compromisso e Metas, sendo o atingimento das metas apurado sobre o acumulado no período.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**3.1.** A Avaliação de Desempenho dar-se-á pela medição de indicadores de atingimento de metas, conforme Cláusula Segunda – Das Metas deste instrumento contratual, no período de seis meses previamente definido.

**3.2.** O fechamento da avaliação individual da **CONTRATADA** ocorrerá ao término de cada período, tomando-se por base as Metas A e B, apurando-se o percentual de cumprimento, separadamente para cada uma, conforme a fórmula abaixo.

**Percentual de cumprimento =** 
$$\frac{\text{Valor realizado no período}}{\text{Meta do período}} \times 100$$

**3.3.** Além da análise de atingimento de metas mencionadas no item 3.1, a **POSTAL SAÚDE** realizará a avaliação conforme os parâmetros definidos no **Quadro de Indicadores de Desempenho**, que servirá também de referência para a aplicação das penalidades previstas na Cláusula Nona – Das Penalidades.

Quadro de Indicadores de Desempenho				
Indicador	Descrição / Finalidade	Fórmula de Cálculo	Meta Mínima	Periodicidade de Apuração
<b>Taxa de Recuperação (Meta A)</b>	Mede o percentual de valores efetivamente recuperados sobre o total encaminhado para cobrança.	Valor Recuperado ÷ Valor Total Encaminhado × 100	≥ 80% da meta trimestral estabelecida	Trimestral
<b>Taxa de Contato Efetivo (Meta B)</b>	Mede a efetividade das abordagens realizadas (ligações, e-mails, mensagens) com confirmação de ciência do devedor.	Contatos efetivos ÷ Total de Contatos Realizados × 100	≥ 70%	Mensal
<b>Prazo Médio de Atendimento (Meta C)</b>	Mede o tempo médio entre o recebimento da demanda e o primeiro contato com o beneficiário.	$\Sigma$ (dias até 1º contato) ÷ nº de casos	≤ 5 dias úteis	Mensal
<b>Qualidade da Evidência (Meta D)</b>	Percentual de notificações registradas com gravação, relatório e protocolo válidos.	Notificações com Evidência Completa ÷ Total de Notificações × 100	≥ 95%	Mensal

### 3.4. Dos Requisitos Mínimos para Continuidade do Contrato

**3.4.1.** A manutenção do contrato com a **POSTAL SAÚDE** para o próximo período avaliativo está condicionada a que a **CONTRATADA** cumpra, no mínimo, 80% das metas A e B.

**3.4.2.** O não atingimento do percentual mínimo de uma ou ambas as metas implicará finalização contratual por descumprimento de meta e consequente descredenciamento da **CONTRATADA**, conforme disposto na Cláusula Nona.

### 3.5. Das Situações Contingentes:

**3.5.1.** Caso mais de 2/3 (dois terços) das **CONTRATADAS** não alcancem o percentual mínimo estabelecido no item **3.4.1**, a **POSTAL SAÚDE** poderá, visando à continuidade operacional dos serviços, descredenciar até 1/3 (um terço) das empresas com menor desempenho, observados os critérios de desempate a seguir:

**3.5.1.1.** Menor percentual de atingimento da meta A;

**3.5.1.2.** Persistindo empate, menor desempenho na meta B;

**3.5.1.3.** Permanecendo o empate, menor quantidade de contratos liquidados no período;

**3.5.2.** Caso persista o empate, todas as empresas empatadas serão descredenciadas. Quando o resultado do cálculo da proporção referida no item 3.5.1. resultar em número decimal igual ou superior a 0,5 (cinco décimos), será considerado o número inteiro imediatamente superior à parte inteira.

## CLÁUSULA QUARTA – DA REMUNERAÇÃO

**4.1.** A remuneração da **CONTRATADA** pelos serviços de recuperação de crédito será aplicada sobre o valor efetivamente recebido, isto é, sobre o pagamento realizado por cada cliente para liquidação ou amortização da dívida e é definida com base no perfil da dívida do cliente e na forma de negociação, seguindo as seguintes premissas:

**4.1.1.** Perfil da Dívida dos devedores;

**4.1.1.1.** Vencimento da operação: tempo de vencimento e tempo em cobrança da dívida em que se encontram as operações de crédito inadimplidas;

**4.1.1.2.** Faixa de valor: saldo devedor (CA) atualizado no momento da negociação.

**4.1.1.3.** Forma de Negociação

**4.1.1.4.** Forma de recebimento: à vista ou a prazo.

**4.1.1.5.** Tipo de alçada: alçada da **POSTAL SAÚDE** (vide item 1.1.3.6)



**4.2.** A remuneração da **CONTRATADA** será calculada exclusivamente sobre o valor efetivamente recebido pela **POSTAL SAÚDE**, decorrente da liquidação total ou parcial dos débitos sob gestão da **CONTRATADA**, desde que comprovadamente originados das ações de cobrança por ela executadas.

**4.2.1.** Considera-se valor efetivamente recebido aquele creditado nas contas da **POSTAL SAÚDE**, por meio de boleto, transferência bancária, PIX, débito automático ou outro meio oficial de recebimento.

**4.2.2.** Não serão considerados, para fins de remuneração:

**4.2.2.1.** pagamentos realizados antes do início da atuação da **CONTRATADA**;

**4.2.2.2.** valores recebidos em duplicidade;

**4.2.2.3.** créditos prescritos ou cancelados por decisão administrativa ou judicial;

**4.2.2.4.** valores compensados, estornados ou devolvidos após a recuperação.

**4.3.** A remuneração será apurada com base em percentuais de êxito, incidentes sobre o valor nominal do crédito recuperado, conforme as faixas de tempo de inadimplência previstas no Quadro de Remuneração do Anexo I.

**4.3.1.** As faixas de inadimplência considerarão o tempo decorrido entre o vencimento original e a data da recuperação, sendo, no mínimo:

**4.3.1.1.** até 90 dias de atraso;

**4.3.1.2.** de 91 a 360 dias de atraso;

**4.3.1.3.** de 361 a 779 dias de atraso;

**4.3.1.4.** acima de 780 dias de atraso.

**4.3.2.** A **POSTAL SAÚDE** poderá ajustar os percentuais de êxito mediante termo aditivo, observando a viabilidade econômica e a média de mercado, sem prejuízo aos contratos em vigor.

**4.4.** O pagamento da remuneração será devido **somente após a comprovação do êxito**, e será efetuado na forma prevista na Cláusula Sétima, condicionado à apresentação do relatório de performance e à emissão da respectiva nota fiscal pela **CONTRATADA**.

**4.4.1.** A nota fiscal deverá ser acompanhada de relatório analítico contendo:

**4.4.1.1.** lista dos beneficiários;

**4.4.1.2.** valores recuperados por operação;

**4.4.1.3.** data do recebimento;

**4.4.1.4.** identificação do meio de pagamento;

**4.4.1.5.** valor da remuneração correspondente;

**4.4.2.** O pagamento fica condicionado à validação e homologação dos valores recuperados pela Gerência de Controle Financeiro (GECOF).

**4.5.** A **POSTAL SAÚDE** poderá glosar, total ou parcialmente, valores de remuneração quando verificar:

**4.5.1.** inconsistência entre o crédito informado e o efetivamente recebido;

**4.5.2.** cobrança indevida ou em desacordo com as regras contratuais;

**4.5.3.** descumprimento de prazos, metas ou padrões de qualidade estabelecidos.

**4.5.3.1.** Antes da aplicação da glosa, será assegurado o direito de manifestação da **CONTRATADA** no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

**4.5.3.2.** Confirmada a glosa, o valor será descontado da fatura subsequente ou compensado administrativamente.

**4.6.** Nos casos em que o pagamento seja efetuado sem mediação direta da **CONTRATADA**, mas dentro de até 30 (trinta) dias da ação de cobrança comprovadamente realizada (ligação, notificação, e-mail ou outro registro eletrônico), o crédito será considerado recuperação indireta e remunerado com 50% (cinquenta por cento) do percentual aplicável.



**4.7.** Caso ocorra estorno, devolução ou cancelamento do valor recuperado após o pagamento da remuneração, a **CONTRATADA** deverá restituir o montante proporcional no prazo de 10 (dez) dias úteis, sob pena de compensação na fatura seguinte.

**4.8.** Pela efetiva execução dos serviços e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, a remuneração será calculada de acordo com os percentuais definidos nas Tabelas 1 – REMUNERAÇÃO PARA PAGAMENTOS À VISTA e Tabela 2 - REMUNERAÇÃO PARA PAGAMENTOS A PRAZO, observados o Grupo e a Faixa correspondentes ao perfil da dívida.

Tabela 1 – REMUNERAÇÃO PARA PAGAMENTOS À VISTA

Quadro Resumo da Remuneração para pagamentos à vista		
Modalidade de Remuneração	Faixa de Inadimplência	Percentual Aplicável por faixa
Por êxito	Até 90 dias	8% sobre os valores efetivamente recuperados
Por êxito	de 91 a 360 dias	12% sobre os valores efetivamente recuperados
Por êxito	de 361 dias a 779 dias	18% sobre os valores efetivamente recuperados
Por êxito	acima de 780 dias	30% sobre os valores efetivamente recuperados

Tabela 2 - REMUNERAÇÃO PARA PAGAMENTOS A PRAZO

Quadro Resumo da Remuneração para pagamentos a prazo		
Modalidade de Remuneração	Faixa de Inadimplência	Percentual Aplicável por faixa
Por êxito	Até 90 dias	10% sobre os valores efetivamente recuperados
Por êxito	de 91 a 360 dias	14% sobre os valores efetivamente recuperados
Por êxito	de 361 dias a 779 dias	20% sobre os valores efetivamente recuperados
Por êxito	acima de 780 dias	32% sobre os valores efetivamente recuperados

**4.8.1.** As tabelas de remuneração acima serão aplicadas sobre o valor recebido (ingresso de caixa), isto é, sobre o pagamento realizado por cada cliente para liquidação ou amortização da dívida.

**4.8.2.** As condições negociais (alçadas, descontos, prazos, etc.) serão fornecidas pela **POSTAL SAÚDE** à **CONTRATADA** e atualizadas sempre que necessário. As propostas negociais recebidas, em desacordo com as condições estipuladas poderão ser submetidas à análise da **POSTAL SAÚDE**, que poderá aprová-las ou rejeitá-las conforme resultado da análise.

**4.8.3.** Em caso de aprovação de acordos **na alçada de desconto** da **POSTAL SAÚDE**, a remuneração advinda desses acordos será aquela descrita acima, a depender do Grupo e Faixa de remuneração de cobrança a que pertença o cliente/devedor, reduzida em 30% (trinta por cento).

**4.9.** Na hipótese de inexistir recuperação de valores, a **CONTRATADA não fará jus a qualquer remuneração**, ficando expressamente afastado o direito a indenização, reembolso, resarcimento ou compensação de qualquer espécie.

**4.10.** No preço estão contidos todos os custos e despesas diretas e indiretas, tributos incidentes, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e comerciais, taxa de administração e lucro, materiais e mão-de-obra a serem empregados, seguros, despesas com transporte, e quaisquer outros necessários ao fiel e integral cumprimento desta contratação.

**4.11.** A **CONTRATADA** deverá manter, durante a vigência do contrato e por até 5 (cinco) anos após seu término, todos os registros, comprovantes e relatórios das ações de cobrança, facultando à **POSTAL SAÚDE** o acesso integral aos dados para fins de auditoria e conferência da base de cálculo.



## CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1.** Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas.
- 5.2.** Executar os serviços conforme especificado neste Contrato e Anexos e seguir as orientações contidas nos Manuais Internos, planilhas de acompanhamento, formulários, rotinas e prazos estabelecidos pela **POSTAL SAÚDE**.
- 5.3.** Emitir documento fiscal dos serviços efetivamente prestados, com o mesmo CNPJ que consta neste instrumento, discriminando no corpo das mesmas o período a que se refere o serviço/etapa/parcela, o local da prestação do serviço, bem como destacar, o número e o objeto deste Contrato.
- 5.3.1.** Caso a **CONTRATADA** possua mais de uma contratação com a **POSTAL SAÚDE**, deverá emitir documentos fiscais distintos.
- 5.4.** Caso a **CONTRATADA** seja MICROEMPRESA – ME ou EMPRESA DE PEQUENO PORTE – EPP, optante do SIMPLES NACIONAL, fica condicionada na emissão dos documentos fiscais:
- 5.4.1.** A inutilização dos campos destinados à base de cálculo e ao imposto destacado, de obrigação própria, devendo constar, no campo destinado as informações complementares, ou, em sua falta, no corpo do documento, por qualquer meio gráfico indelével, as expressões: "DOCUMENTO EMITIDO POR ME OU EPP OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL", para os casos de emissão de documentos não eletrônicos;
- 5.4.2.** Nas notas fiscais eletrônicas devem constar, no campo destinado as informações complementares, as expressões: "DOCUMENTO EMITIDO POR ME OU EPP OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL";
- 5.5.** Caso o objeto desta contratação esteja enquadrado nas vedações do art. 17 da Lei Complementar 123/06, sendo a **CONTRATADA** Microempresa – ME ou Empresa de pequeno porte – EPP, optante do SIMPLES NACIONAL, fica obrigada a apresentar para a **POSTAL SAÚDE** cópia do ofício, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviço com cessão de mão de obra à Receita Federal do Brasil, no prazo previsto no art. 30 § 1º, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006.
- 5.6.** No caso de a empresa **CONTRATADA** não realizar a comunicação, a **POSTAL SAÚDE** oficiará à Receita Federal do Brasil, para que esta proceda à exclusão de ofício, conforme disposto no art. 29, Inciso I da Lei Complementar nº 123/2006.
- 5.7.** Responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos previdenciários, fiscais, trabalhistas e comerciais resultantes da execução desta contratação.
- 5.7.1.** A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos acima, não transfere à **POSTAL SAÚDE** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto desta contratação.
- 5.8.** Manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais e inovações da **POSTAL SAÚDE** de que venha ter conhecimento, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob as penas da lei, mesmo depois de encerrada a presente contratação.
- 5.9.** Ser a única representante legal perante a **POSTAL SAÚDE** para o cumprimento das Cláusulas Contratuais.
- 5.10.** Cumprir estritamente as disposições contidas nas leis, decretos e regulamentos aplicáveis ao objeto deste contrato.
- 5.11.** Utilizar somente softwares licenciados na execução de atividades de apoio aos serviços ora acordados, podendo ensejar rescisão contratual em caso de descumprimento, e sem ônus à **POSTAL SAÚDE**.

- 5.12.** Comunicar à **POSTAL SAÚDE**, por meio definido pela **POSTAL SAÚDE**, qualquer fato ou fundamento que a impeça ou a impossibilite de proceder à cobrança de determinada operação de crédito.
- 5.13.** Manter registros e arquivos para a guarda das informações e dos documentos fornecidos pela **POSTAL SAÚDE**, protegendo-os contra o acesso por terceiros.
- 5.14.** Permitir à **POSTAL SAÚDE** o acompanhamento dos procedimentos de cobrança por meio de visitas às suas dependências, através de exame dos registros relativos aos serviços prestados e/ou utilizando-se de empresa contratada para esse fim.
- 5.15.** Comunicar por escrito à **POSTAL SAÚDE**, na data do conhecimento do fato, a existência de:
- 5.15.1.** Ações judiciais envolvendo as dívidas em cobrança cuja cobrança extrajudicial esteja a seu cargo.
- 5.15.2.** Reclamações perante órgãos de defesa do consumidor.
- 5.16.** Comparecer às audiências judiciais ou de órgãos de defesa do consumidor nas reclamações:
- 5.16.1.** Em que a **POSTAL SAÚDE** ou a **CONTRATADA** figure sozinha no polo passivo, ou figurem ambas em conjunto no polo passivo, mas cujo teor da reclamação tenha sido originado exclusivamente pelo atendimento da **CONTRATADA**. Neste caso, deverão ser observadas as regras de resarcimento constantes nos itens 24.29 e 24.30.
- 5.16.2.** Em que a **CONTRATADA** figure sozinha no polo passivo, ou figurem ambas – **POSTAL SAÚDE** e **CONTRATADA** – no polo passivo, cujo teor da reclamação não tenha sido originado exclusivamente pelo atendimento da **CONTRATADA**. Neste caso a **CONTRATADA** comparecerá à audiência em seu nome, informando o estrito cumprimento das normas e condições dispostas no item abaixo.
- 5.17.** Cumprir a legislação vigente de proteção aos direitos do consumidor, especialmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11.09.1990) e o Código de Defesa do Consumidor Bancário (resolução BACEN n. 3.694, de 26.03.2009), devendo manter sigilo sobre o sistema tecnológico e operacional da **POSTAL SAÚDE**. A adoção de procedimentos inadequados que possam gerar danos à imagem da **POSTAL SAÚDE** serão analisados e poderão levar a rescisão contratual.
- 5.18.** Cumprir as normas legais e regulamentos sobre Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, observando e adotando mecanismos previstos na Lei n. 9.613/98.
- 5.19.** Zelar pela inexistência em seu quadro de funcionários/prepostos, atuantes na carteira da **POSTAL SAÚDE**, pessoas que possuam obrigações pendentes de regularização junto à **POSTAL SAÚDE**, pois, salvo em caso de acordo vigente e adimplido, não haverá por parte da **POSTAL SAÚDE** permissão para que trabalhem vinculados à sua carteira.
- 5.20.** Observar todas as normas trabalhistas inclusive no que se refere a trabalho de menores, lei do estágio e trabalho remoto.
- 5.21.** Informar, até o 2º (segundo) dia útil de cada mês, o nome completo e o número de CPF de cada funcionário da empresa que está envolvido na carteira da **POSTAL SAÚDE**, inclusive aqueles pertencentes ao setor administrativo, bem como a quantidade de operadores, pontos de atendimento (P.A.'s) e horas trabalhadas no tratamento da carteira.
- 5.21.1.** A **CONTRATADA** deverá comunicar imediatamente o desligamento de empregados que possuam acesso à carteira da **POSTAL SAÚDE**. O descumprimento implicará responsabilidade integral pelos danos decorrentes.
- 5.22.** Encaminhar para prévia aprovação/autorização, tempestivamente, qualquer tipo de correspondência, mensagens de voz e/ou texto a ser enviada aos clientes em cobrança, podendo a **POSTAL SAÚDE** utilizar o serviço de empresa a ser contratada para a referida análise.

- 5.23.** Agir em conformidade com as orientações repassadas pela área gestora do Contrato nas ocorrências de ações judiciais ou reclamações perante órgãos de defesa do consumidor envolvendo as dívidas em cobrança, objeto do serviço.
- 5.24.** Responder, na qualidade de fiel depositária, por toda a documentação e informação que lhe for entregue pela **POSTAL SAÚDE**, até sua devolução, se for o caso, sob protocolo.
- 5.25.** Não recusar, salvo por motivo justificado e com a autorização formal da **POSTAL SAÚDE**, a prestação dos serviços que lhe forem encaminhados.
- 5.26.** Esclarecer prontamente à **POSTAL SAÚDE** as questões relativas aos trabalhos desenvolvidos, quando solicitada, inclusive arcando com custos de deslocamento e estadia quando convocada a comparecer em reuniões.
- 5.27.** Responder perante a **POSTAL SAÚDE** por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços contratados, por atos de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à **POSTAL SAÚDE** o exercício do direito de regresso, eximindo a **POSTAL SAÚDE** de qualquer solidariedade ou responsabilidade.
- 5.28.** Não se pronunciar, em nome da **POSTAL SAÚDE**, a órgãos da imprensa ou clientes, agentes promotores e mutuários sobre quaisquer assuntos relativos à sua atividade, bem como sobre os serviços a seu cargo. Não utilizar nem reproduzir, fora dos serviços contratados, os normativos, documentos e materiais encaminhados ou divulgados pela **POSTAL SAÚDE**.
- 5.29.** Guardar sigilo absoluto sobre as atividades decorrentes da execução dos serviços e sobre as informações a que venha a ter acesso por força da execução dos serviços objeto do contrato.
- 5.30.** Responder pela observância das leis e regulamentos em vigor.
- 5.30.1.** Adotar no seu âmbito (rede local) mecanismos ou dispositivos para a proteção e a preservação dos dados e das informações cadastrais colocadas à sua disposição, preservando-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos e prejuízos que possam ser causados à **POSTAL SAÚDE**.
- 5.30.2.** As ocorrências da espécie serão de total responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 5.31.** Assumir todas as despesas e ônus relativos a pessoal, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela **CONTRATADA**, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a **POSTAL SAÚDE**.
- 5.32.** Ressarcir a **POSTAL SAÚDE** de todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados por esta, por força de ações trabalhistas ingressadas em desfavor da **POSTAL SAÚDE** por empregados da **CONTRATADA**, mesmo que ainda não transitadas em julgado, bem como aquelas que, por força de sentença judicial reconheçam a responsabilidade subsidiária ou solidária da **POSTAL SAÚDE** por créditos devidos aos empregados da **CONTRATADA**, ainda que extinta a relação contratual entre as partes.
- 5.33.** As demais obrigações a serem cumpridas pela **CONTRATADA** estão previstas e detalhadas no **Anexo I - Escopo de Serviços**.

#### CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA POSTAL SAÚDE

- 6.1.** Fiscalizar a execução desta contratação e subsidiar a **CONTRATADA** com informações e/ou comunicações úteis e necessárias ao melhor e fiel cumprimento das obrigações.
- 6.2.** Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, conforme o cronograma previsto neste Instrumento.

**6.3.** Comunicar à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência que interfira na execução dos serviços, objeto desta contratação.

**6.4.** Fornecer todas as informações necessárias para emissão do documento fiscal.

**6.5.** A **POSTAL SAÚDE** será responsável por garantir as condições de segurança, higiene e salubridade dos trabalhadores, quando o trabalho for realizado em suas dependências ou em local por ela designado.

### **CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO**

**7.1.** O(s) pagamento(s) será(ão) efetuado(s) após a prestação do serviço e do atesto pela **POSTAL SAÚDE**, mediante apresentação do(s) documento(s) fiscal(is) válido(s), devendo ser emitido(s) e encaminhado(s) dentro do mês da prestação do serviço no último dia do mês trabalhado, sob pena de atraso na entrega da Nota Fiscal/Fatura a ser computado com o prazo adicional de pagamento, conforme cronograma abaixo:

Emissão da Nota Fiscal	Pagamento
Último dia útil do mês de serviço	Dia 30 do mês seguinte

**7.1.1.** O pagamento será efetuado por meio de depósito bancário, conforme dados a seguir:

**Banco:**

**Agência:**

**Conta corrente:**

**Chave Pix:**

**7.1.1.1.** Quaisquer alterações nos dados bancários deverão ser comunicadas à **POSTAL SAÚDE**, por meio de carta em papel timbrado da **CONTRATADA** ficando sob inteira responsabilidade da **CONTRATADA** os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.

**7.1.2.** Caso o documento fiscal apresente incorreção, o prazo de pagamento será contado após a data de regularização, observado o prazo de atesto.

**7.1.3.** As Notas Fiscais/Faturas deverão ser emitidas pela própria empresa **CONTRATADA**, obrigatoriamente com o número de inscrição do CNPJ apresentado nos documentos de habilitação do credenciamento, não se admitindo Notas Fiscais/Faturas emitidas com outro CNPJ, mesmo aqueles de filiais e da matriz.

**7.1.4.** Constatando a **POSTAL SAÚDE** qualquer divergência, erro ou irregularidade na Nota Fiscal, esta, ainda que já atestada, será devolvida à **CONTRATADA** em no máximo 03 (três) dias úteis, a contar da data da apresentação, para as devidas correções. Neste caso, a **POSTAL SAÚDE** terá o prazo de 08 (oito) dias úteis, a contar da data da apresentação do novo documento, para efetuar o pagamento.

**7.1.5.** A **POSTAL SAÚDE** efetuará as retenções dos tributos incidentes no faturamento, de acordo com a legislação vigente.

**7.1.6.** Não havendo expediente na **POSTAL SAÚDE** no dia do pagamento ou outro evento, a data para o adimplemento da obrigação será **prorrogada para o primeiro dia útil imediato**.

**7.1.7.** Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Cláusula para efeito de pagamento excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando e se vencendo os prazos em dia de expediente na **POSTAL SAÚDE**.

**7.2.** No caso de atraso de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela **POSTAL SAÚDE**, a título de atualização financeira, compensações financeiras e penalizações, encargos moratórios, com base na variação pro rata tempore do IGPM (FGV), verificada entre a data prevista para o pagamento e a data em que ele for efetivado.

**7.3.** A **POSTAL SAÚDE** não acatará a cobrança por meio de duplicatas ou qualquer outro título, em bancos ou outras instituições do gênero, tampouco a cessão/negociação do crédito que implique na sub-rogação de direitos.

**7.4.** Os pagamentos efetuados pela **POSTAL SAÚDE** não isentam a **CONTRATADA** de suas obrigações e responsabilidades assumidas.

### **CLÁUSULA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

**8.1.** Este Contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, com as devidas justificativas, nos seguintes casos:

**8.1.1.** quando houver modificação do Projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;

**8.1.2.** quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto no limite de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste Instrumento, mantendo as condições contratuais.

8.1.2.1. as supressões poderão exceder os limites estabelecidos no item 8.1.2.

**8.1.3.** quando necessária a modificação do modo e/ou do cronograma de execução do serviço, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;

**8.1.4.** 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 dos serviços;

**8.1.5.** para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da **CONTRATADA** e a retribuição da **POSTAL SAÚDE** para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda em caso de força maior, caso fortuito ou fato do princípio, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

**8.2.** Quaisquer alterações serão precedidas de Termo Aditivo.

**8.3.** Os Termos Aditivos farão parte deste Instrumento, como se nele estivessem transcritos.

### **CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES**

**9.1.** Pela inexecução total ou parcial deste Contrato, a **POSTAL SAÚDE** poderá aplicar à **CONTRATADA** as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurados o contraditório e a ampla defesa, conforme a gravidade da infração:

**9.1.1. Advertência**, quando:

**9.1.1.1.** o descumprimento não constituir obrigação principal e não acarretar prejuízo para a **POSTAL SAÚDE**;

**9.1.1.2.** não houver penalidade de multa específica para o descumprimento;

**9.1.1.3.** não houver reincidência do fato gerador da penalidade;



**9.1.1.4.** Execução insatisfatória ou pequenos transtornos ao desenvolvimento dos serviços desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária;

**9.1.1.5.** Quando houver a reincidência de fato gerador de advertência já aplicada, a **CONTRATADA** incidirá na multa disposta no subitem 9.1.1.6.

**9.1.2. Multa** quando:

**9.1.2.1.** Ocorrer reincidência de infrações contratuais ou legais que acarretem prejuízos para a **POSTAL SAÚDE** para a qual a **CONTRATADA** já houver sido advertida, a **POSTAL SAÚDE** **poderá aplicar multa de até 5% sobre o valor da remuneração do mês em que ocorreu o prejuízo.**

**9.1.2.1.1.** O percentual será definido conforme a gravidade e os prejuízos causados pela infração, conforme tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Acumular advertências em um período de 6 (seis) meses.	1 ou mais	Duas advertências, a cada advertência a mais, aumenta um grau.
2	Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total ou parcial do Contrato.	2	–
3	Vazamento de informações estratégicas ou sigilosas, inclusive dos dados das operações de crédito.	2	Por ocorrência

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1% do valor da remuneração do mês
2	2% do valor da remuneração do mês

**9.1.2.1.2.** A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a **CONTRATADA** da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

**9.1.2.1.3.** A multa aplicada à **CONTRATADA** e os prejuízos causados à **POSTAL SAÚDE** serão deduzidos de qualquer crédito a ela devido, cobrados administrativamente ou judicialmente.

**9.1.2.1.4.** A **CONTRATADA** desde logo autoriza a **POSTAL SAÚDE** a descontar dos valores a ela devidos o montante das multas a ela aplicadas.

### **9.1.3. Suspensão Temporária de:**

**9.1.3.1.** Participação em licitação e impedimento de contratar com a **POSTAL SAÚDE**, por prazo não superior a 2 (dois) anos, quando ocorrer:

**9.1.3.1.1.** Apresentação de documentos falsos ou falsificados;

**9.1.3.1.2.** Recusa em assinar o contrato ou o termo de compromisso e metas, dentro dos prazos estabelecidos pela **POSTAL SAÚDE**;

**9.1.3.1.3.** Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;

**9.1.3.1.4.** Atraso injustificado na execução/conclusão dos serviços, contrariando o contrato;

**9.1.3.1.5.** Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;

**9.1.3.1.6.** Irregularidades que ensejem a rescisão contratual;



**9.1.3.1.7.** Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

**9.1.3.1.8.** Quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo da **POSTAL SAÚDE**.

**9.1.3.1.9.** Cobrança, por iniciativa própria, de qualquer tarifa relacionada com a prestação dos serviços a que se refere o contrato.

**9.1.3.1.10.** Prestação de qualquer tipo de garantia ao cliente nas operações a que se refere o contrato.

**9.1.3.1.11.** O não cumprimento com as obrigações legais e contratuais durante a execução do serviço, inclusive quanto à regularidade dos débitos fiscais/tributários.

#### **9.1.4. Rescisão contratual e descredenciamento:**

**9.1.4.1.** Nos termos da Cláusula Terceira, quando a **CONTRATADA** não alcançar o mínimo de 80% (oitenta por cento) das metas de desempenho.

**9.2.** Todos os itens constantes neste instrumento contratual e que mencionem a possibilidade de rescisão contratual, poderão ensejar em notificações/advertências à **CONTRATADA**.

**9.3.** No caso de rescisão contratual, qualquer que seja o motivo ou finalização de contrato por descumprimento de meta, com consequente descredenciamento, a **POSTAL SAÚDE** retomará toda a carteira de clientes/operações, inclusive as operações negociadas com remuneração futura (parcelada). A **CONTRATADA** não terá direito à remuneração dos pagamentos futuros dos acordos vigentes.

**9.4.** Na hipótese de rescisão, finalização de contrato por descumprimento de meta, com consequente descredenciamento, ou não prorrogação do contrato, a **CONTRATADA** ficará obrigada a, no prazo improrrogável de 05 (cinco) dias corridos, contados da data da rescisão, da finalização ou do vencimento, devolver toda a documentação que porventura esteja em seu poder. Ocorrendo atraso na restituição dos documentos, a **CONTRATADA** responderá por quaisquer prejuízos decorrentes do atraso.

**9.5.** As responsabilidades imputadas à **CONTRATADA**, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra a **POSTAL SAÚDE**, não cessam com a finalização, por descumprimento de meta, com consequente descredenciamento, tampouco com a rescisão do contrato.

#### **9.6. Do Descumprimento de Meta – Finalização Contratual – Descredenciamento**

**9.6.1.** O descumprimento das metas fixadas no Termo de Compromisso e Metas será verificado conforme a Cláusula Terceira deste Contrato.

**9.6.1.1.** A **POSTAL SAÚDE** poderá rescindir o contrato caso a **CONTRATADA** não alcance, no mínimo, 80% das metas de desempenho estabelecidas no Termo de Compromisso e Metas.

**9.6.1.2.** A finalização contratual por descumprimento de meta e consequente descredenciamento será automática, independente de aviso prévio ou defesa prévia, por se tratar de condição objetiva para continuidade contratual.

**9.6.1.3.** Nesses casos, caberá recurso posterior, restrito à verificação de erro de apuração ou fato superveniente devidamente comprovado.

**9.6.1.4.** A **POSTAL SAÚDE** retomará toda a carteira de clientes/operações, inclusive aquelas com acordos vigentes, sem que a **CONTRATADA** faça jus à remuneração futura sobre tais operações.

#### **9.7. Das Multas e Ressarcimentos**

**9.7.1.** As multas aplicadas e eventuais prejuízos apurados serão deduzidos de créditos existentes, podendo a **POSTAL SAÚDE** reter valores de outros contratos vigentes até o limite do dano apurado.

**9.7.1.1.** Não sendo possível a retenção, a **CONTRATADA** será notificada para recolher o valor devido no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sob pena de cobrança judicial.

## 9.8. Do Direito de Defesa e Recurso

**9.8.1.** As penalidades de advertência, multa e suspensão serão precedidas de notificação à **CONTRATADA**, que poderá apresentar defesa no prazo de 10 (dez) dias úteis.

**9.8.2.** 9.4.1. Do indeferimento da defesa caberá recurso à autoridade superior, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da ciência da decisão.

**9.8.3.** 9.4.2. Nas hipóteses de finalização por descumprimento de meta, o recurso deverá restringir-se à contestação de erro material ou de apuração comprovadamente demonstrado.

**9.9.** Em caso de descumprimento deste Contrato, além das penalidades acima previstas, a **CONTRATADA** responderá a título de indenização complementar, nos termos do Parágrafo Único do Art. 416 do Código Civil, por quaisquer danos, prejuízos e lucros cessantes sofridos pela **POSTAL SAÚDE**.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO

**10.1.** O presente Contrato poderá ser rescindido, conforme legislação aplicável e sem prejuízo das penalidades previstas neste instrumento.

**10.1.1.** Poderá haver a rescisão unilateral deste contrato por iniciativa de qualquer uma das partes, quando ocorrer os seguintes motivos:

**10.1.1.1.** O não cumprimento ou cumprimento irregular deste Contrato, especificações técnicas, projetos ou prazos;

**10.1.1.2.** atraso injustificado na execução dos serviços.

**10.1.1.3.** subcontratação total do objeto deste Contrato.

**10.1.1.4.** decretação de falência ou dissolução da **CONTRATADA**.

**10.1.1.5.** caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução deste Contrato.

**10.1.2.** Poderá, ainda, haver rescisão unilateral por parte da **POSTAL SAÚDE** por motivos decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável para a execução deste Contrato.

**10.1.3.** A rescisão unilateral pela **CONTRATADA** ocorrerá, mediante aviso prévio e por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e prova de recebimento, sem prejuízo do cumprimento das obrigações contratuais já iniciadas e do pagamento das indenizações cabíveis à **POSTAL SAÚDE**.

**10.1.4.** Os efeitos da rescisão unilateral pela **POSTAL SAÚDE** serão operados a partir do recebimento da comunicação escrita sobre o seu julgamento ou, na impossibilidade de notificação do interessado.

**10.2.** A rescisão unilateral pela **POSTAL SAÚDE** ocorrerá, mediante aviso prévio e por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem qualquer ônus.

**10.3.** Amigavelmente, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a **POSTAL SAÚDE**.

**10.4.** Judicialmente, nos termos da legislação.

**10.5.** Os casos de rescisão contratual serão formalmente informados pela **POSTAL SAÚDE**, assegurado o contraditório e a ampla defesa.



**10.6.** A rescisão por ato unilateral da **POSTAL SAÚDE**, exceto quando se tratar de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, acarretará as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas em lei ou neste instrumento:

**10.6.1.** Retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados à **POSTAL SAÚDE**;

**10.6.2.** Retenção dos créditos existentes em outras contratações, porventura vigentes entre a **POSTAL SAÚDE** e a **CONTRATADA**, até o limite dos prejuízos causados.

**10.7.** Caso a retenção não possa ser efetuada, no todo ou em parte, na forma prevista nas alíneas acima, a **CONTRATADA** será notificada para, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, recolher o respectivo valor em conta indicada pela **POSTAL SAÚDE**, sob pena de imediata aplicação das medidas judiciais cabíveis.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA**

**11.1.** O presente instrumento contratual tem vigência de 12 (doze) meses, com início a partir da data da última assinatura do representante legal de quaisquer das partes.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ATUALIZAÇÃO DO PREÇO**

**12.1.** Não se aplica.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA**

**13.1.** Não se aplica.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SUSPENSÃO**

**14.1.** Poderá haver a suspensão da execução deste Contrato, por acordo entre as partes, desde que devidamente motivada e justificada a inviabilidade de sua continuação.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO SIGILO**

**15.1.** As partes deverão manter completo sigilo sobre dados e/ou informações obtidos em virtude da execução do presente contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgá-los, revelá-los, reproduzi-los, utilizá-los ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta avença, sem prévia e expressa anuência, mesmo após o término do presente instrumento contratual.

**15.2.** A **CONTRATADA**, sob nenhum pretexto, poderá divulgar informações da **POSTAL SAÚDE** ou de seus beneficiários que porventura tenha acesso em vista da presente contratação, sendo de sua inteira responsabilidade a manutenção do sigilo e confidencialidade, por seus dirigentes, prepostos ou empregados.

**15.3.** As partes serão responsáveis, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados a outra e/ou terceiros em virtude da quebra da confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.



## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO COMPROMISSO COM A PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOrais**

**16.1.** As Partes comprometem-se a respeitar as políticas e regras de tratamento de dados pessoais editadas por elas, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); Decreto nº 8.771/2016 (Regulamento do Marco Civil da Internet); Lei nº 12.737/2012 (Lei de Crimes Cibernéticos); e quaisquer outras normas relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou que entrem em vigor no Brasil durante a vigência deste contrato, devendo observar:

- a)** Que os termos utilizados neste contrato possuem os mesmos conceitos definidos no art. 5º da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- b)** Que quaisquer alterações nas leis, regulamentos ou recomendações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) que resultem no descumprimento parcial ou total da LGPD devem ser remediadas de imediato pelas Partes em seus melhores esforços.

**16.2.** As Partes se comprometem a proteger os direitos de privacidade e de confidencialidade no tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo:

- a)** Que o tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as hipóteses de tratamento previstas nos art. 7 e 11 Lei nº 13.709/2018 (LGPD), para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular de dados, e que o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes observe o disposto no art. 14 da LGPD e orientações e normas da ANPD;
- b)** Que o tratamento seja limitado às atividades necessárias para atingir as finalidades de execução do contrato e do serviço contratado, sem tratamento posterior incompatível com essas finalidades, exceto por ordem judicial ou obrigação legal/regulatória do Controlador;
- c)** Que os dados pessoais coletados sejam utilizados apenas na execução dos serviços especificados ou em caso de obrigação legal ou regulatória, não podendo ser compartilhados com terceiros não vinculados ao atendimento de beneficiários da **POSTAL SAÚDE** pela **CONTRATADA**, nem utilizados para fins não relacionados ao contrato;
- d)** Que os dados pessoais obtidos sejam armazenados em banco de dado seguro, com medidas técnicas, físicas e de governança adequadas para proteção contra incidentes de segurança e acessos indevidos.
- e)** Que a **POSTAL SAÚDE** poderá realizar as auditorias necessárias e solicitar relatórios acerca do tratamento dos dados pessoais dentro do prazo razoável entre as Partes, com intuito de realizar a fiscalização do tratamento em conformidade com as disposições do contrato e legislações aplicáveis.

**16.3.** As Partes se qualificam como Controladoras, na medida em que são responsáveis pelas decisões referentes ao tratamento dos dados pessoais que realizam. Por outro lado, a **CONTRATADA** se caracterizará como Operador quando realizar tratamento de dados em nome da **POSTAL SAÚDE**.

**16.4.** Cada Parte será responsável pelos processos que permitam acesso e suporte aos titulares dos dados pessoais para a efetivação dos direitos previstos na LGPD, sempre quando aplicado ao caso, por meio de canal próprio de atendimento ao titular, devendo cada Parte comunicar à outra sobre as demandas feitas por titulares, se necessário, quando possíveis de afetar os tratamentos feitos pela outra.

**16.5.** As Partes declararam adotar medidas contínuas de capacitação dos seus colaboradores sobre as melhores práticas de proteção de dados, assegurando que o tratamento dos dados pessoais

referente ao contrato esteja restrito aos colaboradores que precisam tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas neste instrumento.

**16.6.** Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a **CONTRATADA** interromperá o tratamento dos dados pessoais disponibilizados pela **POSTAL SAÚDE** e eliminará completamente os dados pessoais e todas as cópias existentes (seja em formato digital ou físico) em até 30 (trinta) dias, conforme orientações da **POSTAL SAÚDE**, salvo quando houver obrigação legal ou outra hipótese prevista na LGPD para a manutenção.

**16.7.** As Partes cooperarão no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD, nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor, e no atendimento de requisições e determinações judiciais, do Ministério Público e/ou Órgãos Reguladores.

**16.8.** As Partes devem informar ao Encarregado de Dados uma da outra sobre incidentes de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, por meio de relatório formal no prazo de 1 (um) dia útil, a contar da ciência do evento, contemplando, no mínimo, as informações previstas no §1º do art. 48 da LGPD.

**16.9.** A critério do Encarregado de Dados de qualquer das partes, a outra poderá ser provocada a colaborar na elaboração do Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD), conforme a sensibilidade e o risco inerente à atividade de tratamento.

**16.10.** Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

**16.11.** Qualquer contato com o Encarregado de Dados da **POSTAL SAÚDE** deverá ser feito pelo e-mail institucional: [lgpd@postalsaud.com.br](mailto:lgpd@postalsaud.com.br). Em ato contínuo à assinatura deste contrato, a **CONTRATADA** deverá informar os meios oficiais de contato com o seu Encarregado de Dados também pelo e-mail informado.

**16.12.** Eventuais alterações de contato do Encarregado de Dados deverão ser comunicadas à parte competente, com as informações de meios de comunicação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da respectiva investidura na função.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA- DO COMPROMISSO COM A INTEGRIDADE**

**17.1.** As Partes declaram conhecer e se comprometem a cumprir as normas de prevenção e combate à corrupção previstas na legislação brasileira, em especial a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e seu decreto regulamentador, e, no que forem aplicáveis, os tratados e convenções internacionais aplicáveis, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, e exigir o cumprimento pelos terceiros por ela, contratados.

**17.2.** As Partes comprometem-se, nas atividades objeto deste contrato, a abster-se de praticar ato(s) que constituam violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

**17.3.** A **CONTRATADA** declara conhecer e compromete-se, por todos os seus prepostos, a respeitar, cumprir e fazer cumprir, durante e após a execução do contrato, o Código de Conduta e Integridade e o Programa de Integridade da **POSTAL SAÚDE**, disponíveis no endereço eletrônico, [www.postalsaud.com.br](http://www.postalsaud.com.br), sob pena de sanções previstas nesses normativos.

**17.4.** As Partes declaram e garantem que não estão envolvidas direta ou indiretamente, por meio de seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios e/ou colaboradores, em qualquer atividade ou prática que constitua corrupção, fraude, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo ou quaisquer outros atos ilícitos com o objetivo de obter vantagem indevida ou direcionar negócios ilicitamente.

**17.5.** Sem prejuízo da obrigação de cumprir os respectivos Códigos de Condutas, ambas as Partes se obrigam a, no exercício dos direitos e obrigações deste Contrato:

**17.5.1.** Não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza à agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente;

**17.5.2.** Adotar os melhores esforços para prevenir, mitigar e erradicar condutas inadequadas da sua atuação, pautando suas atividades nas melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento do normativo, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros contratados;

**17.5.3.** Não empregar, direta ou indiretamente, trabalho escravo ou infantil; em condições análogas à escravidão ou sub-humanas; e

**17.5.4.** Zelar pelo bom nome comercial da outra Parte e abster-se de atos que possam prejudicar sua reputação. Em caso de uso indevido do nome da outra parte, ou de qualquer outro nome, marca, termo ou expressão vinculados direta ou indiretamente à outra parte, a parte responsável pelo uso indevido responderá pelas perdas e danos decorrentes.

**17.6.** Cada uma das partes concorda em comunicar formalmente à outra parte, caso tome conhecimento de qualquer pagamento impróprio ou outro ato ilícito realizado direta ou indiretamente por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros contratados.

**17.7.** Em caso de indícios de descumprimento deste capítulo, a **POSTAL SAÚDE** poderá realizar diligências, diretamente ou por meio de terceiros, à **CONTRATADA**, que deverá cooperar e disponibilizar informações, documentos e entrevistas com seus colaboradores, observadas as restrições de acesso às informações previstas na legislação brasileira.

**17.8.** Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por uma das Partes, em qualquer aspecto, considerado o disposto no artigo 7º da Lei nº 12.846/2013, poderá ensejar:

**17.8.1.** Justa causa para rescisão unilateral deste Contrato, mediante notificação prévia, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à Parte inocente e das demais penalidades previstas no presente instrumento; e

**17.8.2.** Ajuizamento de ação para responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

**17.9.** As Partes comprometem-se a conduzir suas operações de acordo com os princípios da sustentabilidade ambiental, social e de governança (ESG), buscando minimizar os impactos ambientais em suas atividades, promover a inclusão social e adotar práticas transparentes e éticas em todas as suas operações.

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVICO – ANS**

**18.1.** Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo estabelecer a qualidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.

**18.2.** As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a **CONTRATADA** das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

**18.3.** O Fiscal do Contrato designado pela **POSTAL SAÚDE** acompanhará a execução dos serviços prestados.

**18.4.** Do referido acompanhamento, o Fiscal do Contrato deverá apontar irregularidades encontradas e classificá-las, conforme tabela abaixo:



GRAU	DESCRIÇÃO
1	Glosa de 0,5% sobre o valor total da fatura mensal
2	Glosa de 2,0% sobre o valor total da fatura mensal
3	Glosa de 3,5% sobre o valor total da fatura mensal
4	Glosa de 5% sobre o valor total da fatura mensal

**18.5.** Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da **CONTRATADA**, por meio de Relatório de Ocorrências no formato abaixo exemplificado, para que este tome conhecimento do fato e informe sobre as devidas justificativas e tratativas para a(s) ocorrência(s).

DESCRIÇÃO	GRAU	VALOR REMUNERAÇÃO	VALOR GOSADO	VALOR TOTAL	JUSTIFICATIVA

**18.6.** Após a notificação, o preposto da **CONTRATADA** deverá apresentar as devidas justificativas e tratativas para a(s) ocorrência(s) apontada(s), respeitando a tabela de prazos a seguir:

GRAU	DESCRIÇÃO
1 e 2	72 horas
2 e 3	48 horas
4	24 horas

**18.7.** O relatório que não tiver resposta da **CONTRATADA** dentro dos prazos estabelecido no item 17.6 serão considerados finalizados.

**18.8.** A **CONTRATADA**, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela **POSTAL SAÚDE** os descontos relativos à aplicação das glosas do Acordo de Nível de Serviços.

**18.9.** Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas o Relatório de Ocorrências produzido no período e os encaminhará para pagamento.

**18.10.** As ocorrências são dispostas em 04 (quatro) níveis de graduação, atribuindo-se a seguir o grau para cada descrição:

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Suspender ou interromper, total ou parcialmente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	3	Por dia
2	Notificação da POSTAL SAÚDE por reclamação de terceiros sobre atendimento inadequado por funcionários da CONTRATADA.	3 ou 4	5 ocorrências no mês = Grau 3 Mais de 5 ocorrências no mês = Grau 4
3	Não apresentar relatórios ou documentação exigida da empresa ou dos profissionais prevista no Edital.	2	Por ocorrência
4	Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado.	1	Por ocorrência
5	Deixar de cumprir as cláusulas estabelecidas no Contrato e seus anexos, não previstos nesta tabela de glosas após reincidência formalmente notificada pela fiscalização.	2	Por item e por ocorrência
6	Não comunicar à CONTRATANTE a existência de ações judiciais, nas quais a CONTRATADA figura no polo passivo, envolvendo as dívidas da carteira da POSTAL SAÚDE.	4	Por ocorrência
7	Mandar correspondência, mensagens de voz e/ou texto para os clientes em cobrança sem a prévia aprovação/autorização da CONTRATANTE quanto ao teor da comunicação.	3	Por ocorrência

### CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA VINCULAÇÃO

**19.1.** Vinculam-se ao presente Contrato, independentemente de transcrição, o edital de credenciamento de empresas especializadas em recuperação de crédito nº 03/2025.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**20.1.** Todos os tributos e taxas que forem devidos em decorrência direta ou indireta do presente instrumento contratual, ou de sua execução, constituem ônus de responsabilidade do contribuinte, conforme definido na legislação tributária.

**20.2.** As partes são consideradas independentes, não criando qualquer vínculo entre ambas que não os assumidos no presente contrato, seja de cunho empregatício, previdenciário ou quaisquer outros, tais como agente comercial, sociedade, subsidiária, contrato de mandato, franquia, representação comercial ou associação de negócios.

**20.2.1.** Nenhuma disposição deste Contrato deverá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo societário, trabalhista, previdenciário ou tributário de qualquer origem ou causa, pelo que a **CONTRATADA** é a única responsável pelas ações de seus empregados ou prepostos no cumprimento das obrigações estabelecidas neste Contrato.

**20.3.** Nenhuma das partes poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, a terceiros, os direitos e obrigações decorrentes deste instrumento, sem prévio e expresso consentimento da outra parte.

**20.4.** A omissão ou tolerância das partes em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste instrumento não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

**20.5.** As partes declaram, neste ato, serem independentes, não havendo nenhum vínculo empregatício entre elas e entre a **POSTAL SAÚDE** e as pessoas empregadas pela **CONTRATADA** para execução do objeto desse contrato devendo as partes isentarem a outra de qualquer responsabilidade oriunda de reclamações trabalhistas ou quaisquer outras ações, propostas por



seus respectivos empregados ou ex-empregados, subcontratados, sindicatos ou terceiros e indenizando a outra parte por quaisquer valores que ela eventualmente seja obrigada a pagar.

**20.6.** As Partes reconhecem, desde já, que a relação estabelecida através desse contrato não configura, de forma alguma, parceria, sociedade, representação, "joint venture", associação ou qualquer outra relação jurídica, tampouco representa quaisquer outros direitos às partes, além dos supramencionados, devendo ser interpretado sob o ponto de vista restritivo, de modo a não permitir qualquer interpretação diferente da objetivada pelas partes.

**20.7.** É vedado às Partes caucionar ou utilizar o presente contrato para qualquer operação financeira.

**20.8.** As Partes não poderão assumir qualquer obrigação em nome da outra parte, salvo quando prévia e expressamente autorizada por escrito.

**20.9.** O presente instrumento contratual vincula as partes e seus respectivos sucessores e cessionários.

**20.10.** Caso seja promovida, por parte da **CONTRATADA**, reorganização societária (fusão, cisão ou incorporação), ou ainda, criação ou aquisição de nova empresa, sendo de interesse da **POSTAL SAÚDE** a manutenção do contrato, fica assegurada a continuidade da prestação de serviços.

**20.11.** O presente contrato somente poderá ser modificado, aditado ou alterado por escrito e mediante a assinatura de ambas as Partes, por meio de aditivo contratual.

**20.12.** O presente contrato supera quaisquer acordos, verbais ou escritos, anteriormente mantidos entre as Partes, sendo documento hábil a reger os direitos e obrigações das Partes, a partir da data de sua assinatura.

**20.13.** A nulidade de uma ou mais cláusulas não tornam nulas ou ineficazes as demais do presente contrato.

**20.14.** As Partes não poderão usar os nomes e marcas uma da outra, salvo mediante autorização prévia, por escrito, da parte detentora do nome ou marca que será utilizada.

**20.15.** O presente Contrato contém expressões técnicas e termos em língua estrangeira, sobre os quais as Partes declaram-se cientes e conhecedoras de seus conteúdos, significados e expressões.

**20.16.** Nenhuma das partes poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, a terceiros, os direitos e obrigações decorrentes deste instrumento, sem prévio e expresso consentimento da outra parte.

**20.17.** Nenhuma das partes poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, a terceiros, os direitos e obrigações decorrentes deste instrumento, sem prévio e expresso consentimento da outra parte.

**20.18.** As partes declaram e garantem que:

**20.18.1.** Exercem suas atividades em conformidade com a legislação vigente;

**20.18.2.** Não utilizam de trabalho ilegal e comprometem-se a não utilizar práticas de trabalho análogo ao escravo, de mão de obra infantil, do menor até 18 (dezoito) anos de idade, seja direta ou indiretamente, por meio de seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos de idade;

**20.18.3.** Não empregam menor até 18 (dezoito) anos, inclusive menor aprendiz em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerando este o período compreendido entre às 22h00 e 5h00;

**20.18.4.** Não utilizam práticas de discriminação negativa e limitativas ao acesso na relação de emprego ou à sua manutenção, tais como, mas não se limitando a: motivos de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico;

**20.18.5.** Nenhum dos administradores da **CONTRATADA** possui relação de parentesco de até terceiro grau com quaisquer dos administradores da **POSTAL SAÚDE**.

**20.18.6.** A **POSTAL SAÚDE** poderá, a qualquer tempo, retomar operações, clientes ou carteiras de cobrança mediante comunicação formal à **CONTRATADA**, em situações de fraude, reclamações fundamentadas, inoperância ou risco de prejuízo.

**20.19.** A **CONTRATADA** declara que tomou ciência e consentiu com as regras dispostas no Código de Conduta e Ética da **POSTAL SAÚDE**, disponíveis no portal na internet ([www.postalsaud.com.br](http://www.postalsaud.com.br)).

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO FORO

**21.1.** Surgida controvérsia a respeito do presente contrato, qualquer das partes deverá incontinenti convidar a outra para, em 03 (três) dias úteis, reunirem-se para apresentação do problema, podendo nomear mediador para auxiliá-las.

**21.2.** As partes terão o prazo de 10 (dez) dias, a partir da primeira reunião citada no item antecedente, para solucionar a controvérsia amigavelmente.

**21.3.** Não logrando êxito no prazo estipulado ou não ocorrendo a reunião descrita nos itens anteriores, a controvérsia será dirimida judicialmente no foro de Brasília-DF.

E por estarem assim justas, **POSTAL SAÚDE** e **CONTRATADA**, firmam o presente Instrumento, com seus anexos, para um só efeito, diante das duas (02) testemunhas abaixo nomeadas

Brasília-DF, 2025.

#### **POSTAL SAÚDE – CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS**

XXXXXXX - CPF: XXXXXXX

XXXXXXX - CPF: XXXXXXX

#### **CONTRATADA**

XXXXXXX – CPF: XXXXXX

#### **TESTEMUNHAS**

XXXXXXX – CPF: XXXXXX

XXXXXXX – CPF: XXXXXX



## ANEXO I – ESCOPO DOS SERVIÇOS

Para fins de habilitação, as empresas interessadas no credenciamento deverão comprovar capacidade técnica e operacional para a execução integral dos serviços descritos neste anexo.

### 1. DA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE DE GESTÃO DE COBRANÇA

1.1. Por solução de gestão de cobrança deverá conter a criação de rotinas automatizadas que visem constituir:

- 1.1.1. Cadastro de inadimplentes com históricos de entradas, negociações e cumprimento de obrigações;
  - 1.1.2. Treinamento de equipe à luz de scripts e melhores práticas de atendimento;
  - 1.1.3. O Treinamento deverá ser realizado com todos os funcionários da área.
  - 1.1.4. Aplicação de treinamentos e reciclagem a operadores com encaminhamento de evidenciações à CONTRATANTE.
  - 1.1.5. Cadastro de atendentes, demandas diárias, níveis de alçadas e produtividades individuais;
  - 1.1.6. Agenda de atividades por atendente observando ações da régua de cobrança e da gestão de negociações;
  - 1.1.7. Orientação do público contatado para as formas de negociação previstas pela Operadora;
  - 1.1.8. Simulador de negociação para parcelamentos e reparcelamentos;
  - 1.1.9. Serviço de aprovação de acordo por alçada;
  - 1.1.10. Serviço autônomo, por aplicativo ou web, para que o devedor por meio de parâmetros pré-definidos possa constituir sua negociação;
  - 1.1.11. Processo de integração com sistema da Operadora;
  - 1.1.12. Processo de integração com sistemas externos como por exemplo banco, discadores, e-Correios, serviços terceirizados de cobrança, serviços de negativação e protesto, com log de registro e validade jurídica, dentre outros;
  - 1.1.13. Gerenciador para notificação do devedor por mensagem em aplicativo de dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas com controle de resposta (confirmação/ciência);
  - 1.1.14. Gerenciador para notificação do devedor por e-mail com certificado digital e confirmação de leitura;
  - 1.1.15. Gerenciador para notificação do devedor por ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), com confirmação de dados pelo interlocutor;
  - 1.1.16. Gerenciador para notificação do devedor por carta, com aviso de recebimento (AR) dos Correios;
  - 1.1.17. Gerenciador de conteúdo para cadastro de modelos de cartas, e-mails, SMS;
  - 1.1.18. Parametrização de ações/estratégias da régua de cobrança personalizada por tipo de carteira;
  - 1.1.19. Relatórios gerenciais em formato de dashboards parametrizáveis;
  - 1.1.20. Pacote de implantação contendo treinamento e acompanhamento para estruturação das rotinas operacionais em aderência às funcionalidades da solução;
  - 1.1.21. Disponibilização de pelo menos 20 licenças de acesso;
  - 1.1.22. Tratamento de dados de pelo menos 30.000 (trinta mil) contratos inadimplentes.
- 1.2. As informações e os arquivos do objeto deverão estar disponíveis para consulta durante toda a vigência contratual, sendo a base de dados de posse da CONTRATANTE;



- 1.3. O sistema deverá ser provido em estrutura de computação em nuvem pública;
- 1.4. Deverão ser apresentadas bases distintas para homologação e produção.
- 1.5. Os serviços serão executados em território nacional e deverá atender às normas legais, padrões e leis, a exemplo: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, dentre outras. Toda a documentação, tais como manuais, documento técnico da funcionalidade, política de backup e retenção, notas de versão e release, deverá ser fornecida à Operadora sem custo e sempre que sofrerem atualização.
- 1.6. O Ciclo de Cobrança deverá contemplar todas as formas de cobrança permitidas pelas Resoluções Normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, nº 593/2023 e nº617, bem como os normativos da Postal Saúde.
- 1.7. As notificações por inadimplência seguirão as normas estabelecidas pela Resolução Normativa da ANS, número 593/2023, artigo 8º, a saber:
  - 1.7.2. mensagem por correio eletrônico (e-mail) com certificado digital e com confirmação de leitura;
  - 1.7.3. mensagens de texto para telefones celulares (SMS);
  - 1.7.4. mensagem em aplicativo de dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas;
  - 1.7.5. ligação telefônica gravada, de forma pessoal ou pelo sistema URA (unidade de resposta audível), com confirmação de dados pelo interlocutor;
  - 1.7.6. carta, com aviso de recebimento (AR) dos correios ou preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado pela pessoa natural a ser notificada.

## **2. DA RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO POR NOTIFICAÇÃO TELEFÔNICA (FONADA)**

- 2.1. A notificação telefônica deverá fornecer arquivo digital com a gravação da conversa realizado por processo de integração com sistema da Operadora, com aviso de negativação dos beneficiários inadimplentes nos órgãos de proteção ao crédito.
- 2.2. Notificações fonadas realizadas em atenção às previsões do ordenamento jurídico brasileiro, e de regulação do mercado de saúde suplementar, bem como os normativos da Operadora;
- 2.3. Notificações fonadas realizadas com confirmação de dados pelo interlocutor e scripts estruturados entre CONTRATANTE e CONTRATADA;
- 2.4. As notificações fonadas deverão incluir os seguintes serviços:
  - 2.4.2. Negativação e Relatórios de Evidência: Realização da negativação dos beneficiários inadimplentes nos órgãos de proteção ao crédito, acompanhada de relatórios que evidenciem o procedimento realizado;
  - 2.4.3. Notificação telefônica: realização de até três (3) ligações em dias úteis para notificação de beneficiários inadimplentes, com a finalidade de alertar sobre a situação de inadimplência e as consequências legais decorrentes, respeitando as normas de privacidade e proteção de dados estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
  - 2.4.4. Relatório de contato não realizado: elaboração de relatório que descreva todas as tentativas de contato realizadas, incluindo datas, horários e resultados de cada chamada de não sucesso de contato, bem como também que indique quantitativo de contatos com sucesso;
  - 2.4.5. Relatório de contato com sucesso: registro das chamadas em que o contato foi estabelecido com o beneficiário, detalhando em texto o conteúdo da conversa e a confirmação de ciência sobre a inadimplência;
  - 2.4.6. Arquivo digital: fornecimento da gravação da ligação realizada, garantindo a integridade e a disponibilidade do registro.
- 2.5. Permissão para criação de backups do banco de dados e a restauração desses backups.
- 2.6. Manter backup dos dados por 90 (noventa) dias corridos após o distrato, descumprimento, interrupção ou encerramento da vigência do contrato. Em caso de solicitação



de qualquer um desses pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizá-los em até 3 (três) dias úteis.

2.7. Cópias de segurança disponibilizadas de forma remota, permitindo download por meio dos serviços de transferência de arquivos FTP ou SFTP.

### **3. TREINAMENTOS**

3.1. O treinamento da plataforma e a reunião de integração devem ser oferecidos a todos os usuários chaves da solução, conforme alinhamento da CONTRATANTE;

3.2. O treinamento acerca das funcionalidades do sistema deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA, com carga horária de no mínimo 16hs para capacitação.

3.3. A CONTRATADA deverá capacitar os colaboradores da Postal Saúde, conforme indicação da CONTRATANTE.

3.4. O cronograma de treinamento deverá ser definido conjuntamente com o CONTRATANTE, de forma a atender as conveniências de data, horários e local conforme necessidade da CONTRATANTE.

3.5. As despesas relativas à execução do treinamento serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, incluindo os gastos com instrutores, seu deslocamento e hospedagem, o fornecimento do material didático em língua portuguesa e a emissão de certificados para todos os profissionais treinados.

### **4. USABILIDADE**

4.1. Estar disponível no idioma português do Brasil;

4.2. Possuir a função de “ajuda” para orientar o usuário nos casos de dúvidas na utilização/navegação;

4.3. Disponibilizar manual online ou em arquivo PDF, com conceitos e explicações sobre funcionalidades.

### **5. COMPATIBILIDADE E INTEROPERABILIDADE**

5.1. Deverá ser disponibilizado na plataforma WEB compatíveis com os Browsers em suas últimas versões, sem a necessidade de quaisquer softwares adicionais instalados na estação de trabalho dos usuários.

### **6. RASTREABILIDADE**

6.1. Possuir registros lógicos de logs e trilhas de auditoria das operações realizadas pelos usuários, armazenando, minimamente, as seguintes informações: identificação do usuário, data, hora, IP da máquina, tipo de atividade realizada, conteúdo anterior das alterações e novo conteúdo.

6.2. Os registros lógicos de logs deverão incluir os registros de acesso dos usuários à solução.

6.3. Deverão ser registradas todas as tentativas de acesso à solução, inclusive, as não autorizadas.

6.4. Realizar exclusão de acesso de usuário somente de forma lógica e não física, mantendo os registros históricos de acesso dos usuários bloqueados e excluídos.

6.5. Permitir consultas, pela própria solução, aos registros de logs e trilhas de auditoria, para usuários autorizados.



## 7. INTEGRIDADE

- 7.1. Garantir que os dados da solução sejam consistentes e íntegros.
- 7.2. Utilizar transações garantindo a integridade dos dados.
- 7.3. Possuir mecanismos de proteção contra ocorrências danosas decorrentes de erro do usuário, tais como consistência dos valores de entrada, regras de validação e integridade referencial.



**ANEXO II – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E METAS**

A **POSTAL SAÚDE – CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS**, pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, com sede no Setor Hoteleiro Sul – SHS, Quadra 02, Bloco B, nº 02, 1º e 2º andar, Brasília/DF, CEP: 70312-970, inscrita no CNPJ/MF sob nº 18.275.071/0001-62., doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a **NOME DA EMPRESA**, sediada na ENDEREÇO DA EMPRESA, CNPJ n.º xxxxxxxx, doravante denominada CONTRATADA; • CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º xxxxxxxxxxxx, de xxxxxx, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de dar ciência às metas estabelecidas pela CONTRATANTE; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE METAS, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito à ciência e ao cumprimento das Metas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

**Cláusula Segunda – DAS METAS**

A meta da CONTRATADA é definida considerando a quantidade de clientes e o saldo das operações em cobrança, sob sua responsabilidade, conforme os critérios abaixo:

- a) META A: percentual de, no mínimo, **80%** do valor da dívida em cobrança do lote recebido.
- b) META B: percentual de, no mínimo, **80%** de clientes acionados relacionado à quantidade de CPF do lote recebido para cobrança.

**Parágrafo Primeiro** – Ressalta-se que o atingimento das metas é em relação ao acumulado do período avaliativo em questão.

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA se compromete a cumprir, no mínimo, **80%** de cada uma das metas, A e B, ao final do período avaliativo de 8 (oito) meses.

**Cláusula Terceira – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

**Parágrafo Primeiro** – A CONTRATADA se compromete a tomar todas as medidas necessárias para atingir as metas aqui expressas e fornecidas pela CONTRATANTE.

**Cláusula Quarta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor pelo período de dia de mês de ano a dia de mês de ano.

**Cláusula Quinta – DAS PENALIDADES**

O não cumprimento de 80% de qualquer uma das metas implica na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as partes e no descredenciamento da CONTRATADA.



## Cláusula Sexta – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Primeiro** – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

**Parágrafo Segundo** – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao cumprimento das metas, tais como aqui definidas.

**Parágrafo Terceiro** – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

- I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitada formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
- III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- IV - Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- V – O presente documento somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes.

## Cláusula Sétima – DO FORO

A CONTRATANTE elege como foro competente a justiça federal da cidade de Brasília - DF, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE META é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

## De Acordo

Brasília-DF, 2025.

## POSTAL SAÚDE – CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS

XXXXXXX - CPF: XXXXXXX

XXXXXXX - CPF: XXXXXXX

## CONTRATADA

XXXXXXX – CPF: XXXXXX

## TESTEMUNHAS

XXXXXXX – CPF: XXXXXX

XXXXXXX – CPF: XXXXXX



# Postal Saúde

Sua vida, nossa existência

## REGISTROS DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS

O arquivo **edital\_de\_credenciamento\_n\_003.2025.pdf** do documento **00000.034505/2025-34** foi assinado pelos signatários

DADOS DO SIGNATÁRIO	DADOS DA ASSINATURA
DANIELE BERNARDO ESTEVES MELO ANALISTA	04/12/2025 15:15:35 (LOGIN E SENHA)
ANA CLAUDIA CASTRO CARNEIRO COORDENADOR	04/12/2025 16:01:24 (LOGIN E SENHA)
RICARDO ADY MORAIS LEDA DIRETOR	05/12/2025 10:01:54 (LOGIN E SENHA)