



SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI  
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI  
DEPARTAMENTO REGIONAL DE SÃO PAULO

## **CHAMAMENTO PÚBLICO**

**PROCESSO DE SELEÇÃO COM DISPUTA ABERTA**

**N.º 085/2026**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE  
COBRANÇA EXTRAJUDICIAL DE CRÉDITOS DEVIDOS E INADIMPLIDOS  
POR TERCEIROS PARA O SESI-SP E SENAI-SP**

**DATA DA DISPUTA: 08/05/2026 ÀS 14H00 (HORÁRIO DE BRASÍLIA)**

**CRITÉRIO DE SELEÇÃO: ECONÔMICO (MENOR PREÇO)**

**GERÊNCIA DE COMPRAS**

## SUMÁRIO

1.	NORMAS ESPECÍFICAS .....	3
2.	DO OBJETO .....	3
3.	DA PARTICIPAÇÃO .....	4
4.	DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NA PLATAFORMA ELETRÔNICA .....	5
5.	DA FASE DE DISPUTA .....	7
6.	DA PROPOSTA ESCRITA FINAL .....	9
7.	DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO .....	9
8.	DA ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS .....	12
9.	DA ANÁLISE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO .....	13
10.	DOS PEDIDOS ESCLARECIMENTOS E DE RECONSIDERAÇÃO.....	14
11.	DA CONTRATAÇÃO .....	15
12.	OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA: .....	16
13.	DO PAGAMENTO.....	16
14.	DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES .....	17
15.	CASOS OMISSOS .....	18

**PROCESSO DE SELEÇÃO COM DISPUTA  
FORMA ABERTA - Nº 085/2026**

**1. NORMAS ESPECÍFICAS**

1.1. O presente documento, denominado “**Chamamento Público**” poderá ser obtido por meio do Serviço Social da Indústria – SESI: [www.sesisp.org.br](http://www.sesisp.org.br) e do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI: [www.sp.senai.br](http://www.sp.senai.br), ou nos endereços eletrônicos: <https://transparencia.sesisp.org.br/licitacoes-editais>, <https://transparencia.sp.senai.br/licitacoes-editais>, ou na plataforma eletrônica: <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, na qual ocorrerá a disputa de preços, **sob o número 1092845**.

1.2. As regras para processamento da disputa serão as mesmas utilizadas na referida plataforma, salvo disposto em contrário neste instrumento, diferenciando-se apenas no que diz respeito as terminologias.

1.3. As normas deste Chamamento Público serão interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as participantes.

1.4. Este Processo de Seleção poderá ser justificadamente cancelado, no todo ou em parte, a qualquer momento, bem como, ter seus prazos prorrogados, a critério da Comissão de Contratação.

**2. DO OBJETO**

2.1. O presente Processo de Seleção tem por objetivo a contratação de empresa especializada em serviços de cobrança extrajudicial de créditos devidos e inadimplidos por terceiros, nos seguimentos: educacional, tecnológico, lazer e saúde, entre outros, para o SESI-SP e SENAI-SP, conforme Memorial Descritivo e demais anexos.

2.1.1. Critério de seleção: Econômico – menor preço por lote

2.1.2. Forma do Processo de Seleção: com disputa aberta

2.1.3. Vigência Contratual: 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite máximo de 5 (cinco) anos, nos termos do artigo 34 e 38 do RCA.

2.2. O Processo de Seleção será regido pelo **Regulamento para Contratação e Alienação – RCA** do Serviço Social da Indústria – SESI, aprovado pelo Conselho Nacional do SESI por meio da Resolução CN-SESI nº 0053/2023 e do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI por meio da Resolução CN-SENAI nº 14/2023, de 16/05/2023, devidamente publicado no Portal da Transparência do SESI e do SENAI e pelas Normas Específicas contidas nesse Chamamento Público e nos seguintes anexos:

<b>Anexo A</b>	Modelo de Declaração Concordando com os Termos do Chamamento Público e Outras Informações
<b>Anexo B</b>	Memorial Descritivo
<b>Anexo C</b>	Modelo de Proposta

<b>Anexo D</b>	Minuta de Contrato
<b>Anexo E</b>	Termo de Confidencialidade

### 2.3. Definições

2.3.1. **Contratante:** Serviço Social da Indústria – SESI e Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, Departamento Regional de São Paulo.

2.3.2. **Comissão de Contratação:** formada por 3 membros, cuja atribuição é analisar, emitir pareceres técnico-financeiros, decidir acerca da qualificação dos participantes e das propostas, dos pedidos de reconsideração e do resultado do Processo de Seleção.

2.3.3. **Condutor:** um integrante da Comissão de Contratação que será o responsável pela condução da reunião de disputa, bem como das demais fases do processo.

2.3.4. **Participante:** empresa que apresentar proposta para o Processo de Seleção.

2.3.5. **Contratada:** empresa selecionada no Processo de Seleção.

## 3. DA PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Processo de Seleção, empresas com ramo de atividade compatível com o objeto, comprovado por meio da Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE), tal comprovação também poderá ser realizada por meio do Contrato Social.

3.2. Não poderão participar, empresas:

3.2.1. reunidas sob regime de Consórcio;

3.2.2. que possuam em seu quadro societário dirigente ou empregado do SESI-SP e SENAI-SP;

3.2.3. suspensas temporariamente do direito de contratar com o SESI-SP e o SENAI-SP;

3.2.4. declaradas inidôneas pelo Tribunal de Contas da União, site para consulta: <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=INABILITADO:INIDONEOS>, nos termos do art. 46 da Lei nº 8.443/92;

3.2.5. estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.2.6. que estejam em processo de falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concursos de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

3.2.6.1. as sociedades que se encontram em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar certidão positiva de recuperação judicial, com a respectiva comprovação da homologação judicial do plano de recuperação.

3.2.7. empresas em dissolução ou em liquidação, e

3.2.8. sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas como aquelas que possuam diretores, sócios, representantes legais ou responsáveis técnicos em comum e/ou utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesses comuns.

#### **4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NA PLATAFORMA ELETRÔNICA**

4.1. As empresas interessadas, portadores de chave e senha de acesso, deverão registrar propostas iniciais em conformidade com os requisitos definidos neste Chamamento Público, na plataforma eletrônica Novo Licitações-e: <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, cuja reunião pública ocorrerá no dia e horário previsto no cronograma.

4.2. As interessadas deverão encaminhar a proposta escrita atualizada concomitantemente com a documentação de qualificação, conforme itens 6 e 7 deste chamamento público, EXCLUSIVAMENTE por meio do sistema eletrônico Novo Licitações-e: <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, em até 01 (um) dia útil após a solicitação.

4.3. Eventuais desistências e/ou alterações nas propostas iniciais registradas na plataforma deverão ser realizadas exclusivamente pelos participantes, antes da data e horário de abertura das propostas.

4.4. Será observado o horário de Brasília/DF para todas as referências de tempo contidas neste Chamamento Público.

4.5. A participação neste Processo de Seleção pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às regras e exigências de qualificação previstas neste Chamamento Público, e na plataforma do Banco do Brasil, sendo responsável por todas as transações efetuadas.

4.6. Caberá a empresa participante acompanhar alterações de datas/horários, esclarecimentos, erratas e outras comunicações, bem como as operações no sistema eletrônico durante a reunião pública, inclusive das decisões da Comissão de Contratação, sendo responsável exclusivo pelo ônus decorrentes da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens constantes da plataforma e ainda por eventuais perdas de conexão.

4.7. A disputa será conduzida pelo membro da Comissão de Contratação, denominado Condutor do Processo de seleção, que será responsável pelo seu processamento.

4.8. Os interessados em acompanhar a disputa poderão fazê-lo acessando na Internet o endereço eletrônico Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, onde se encontra o link do Processo Seletivo.

4.9. Ao cadastrar a proposta no *site* na plataforma eletrônica Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, as informações inseridas no campo denominado "Descrição/Observação (Opcional)" tem caráter de preenchimento facultativo e não poderão identificar a empresa participante, visando preservar o sigilo das propostas.

4.10. Para elaboração da proposta a participante deverá considerar que:

4.10.1. O preço total para o lote ofertado deve considerar os impostos diretos e indiretos, taxas, contribuições, fretes, seguros e quaisquer outras incidências fiscais e/ou tributárias e demais custos e despesas incidentes na prestação do serviço;

4.10.2. Os preços cotados e os valores faturados, em moeda corrente nacional, deverão ser fixos e irrevogáveis, não sofrendo qualquer atualização monetária até o seu efetivo pagamento;

4.10.3. Validade mínima da proposta é de 90 (noventa) dias, contados da data disputa de preços.

4.10.4. A base dos preços será a data da disputa de preços.

4.10.5. Os serviços ofertados devem corresponder às exigências constantes do Memorial Descritivo, sob pena de desclassificação.

4.10.6. O percentual de comissão ofertado deverá, obrigatoriamente, atender aos seguintes critérios:

a) ser expresso com duas casas decimais;

b) ser aplicado a todos os itens contemplados na proposta, observando-se a progressividade dos percentuais em função do aumento do período em dias de atraso dos títulos, sendo vedada a apresentação de percentuais decrescentes ou dissociados do respectivo prazo de inadimplência;

c) observar diferença mínima de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) podendo ser apresentada diferença de percentual superior a 0,25% entre os percentuais praticados para cada faixa de atraso, devendo ser adotada metodologia de cálculo única, objetiva e padronizada para toda a proposta.

4.10.7. Pela elaboração da proposta a empresa participante não terá direito a auferir qualquer vantagem, remuneração ou indenização.

4.11. A proposta final e documentos de qualificação deverão ser anexados pela empresa arrematante, após a disputa, na plataforma Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, no prazo de até 01 (um) dia útil após a solicitação do Conductor.

4.12. **Do Credenciamento na nova plataforma Licitações-e** <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.

4.12.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, ambas intransferíveis, obtidas junto ao provedor do sistema eletrônico (Banco do Brasil S/A).

4.12.2. As pessoas jurídicas ou empresas individuais deverão credenciar representantes, mediante a apresentação a referida instituição bancária (agência de livre escolha do

interessado) de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no sistema.

4.12.3. Em se tratando de sócio, proprietário ou dirigente da empresa interessada, deverá ser apresentada ao Banco do Brasil S/A cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social e alterações, no qual estejam expressos os poderes para exercer direitos e assumir obrigações.

4.12.4. A chave de identificação e senha terão validade determinada pelo Banco do Brasil S/A, sendo de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao SENAI-SP e ao SENAI-SP a responsabilidade por eventuais danos decorrente do uso indevido, ainda que por terceiros.

4.12.5. O credenciamento da empresa interessada e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica na responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes.

## **5. DA FASE DE DISPUTA**

5.1. A partir do horário previsto no cronograma será iniciada a reunião pública da disputa aberta de preços, cujos preços iniciais serão divulgados.

5.2. O Condutor realizará a disputa, podendo desclassificar as propostas que:

- a) não estiverem em consonância com o exigido neste Chamamento Público, e
- b) apresentem preços irrisórios ou incompatíveis com os preços de mercado, ainda que não se tenha estabelecido limite mínimo.

5.2.1. Tal decisão e outras pertinentes serão registradas na plataforma para acompanhamento das participantes.

5.2.2. A validade do processo de seleção não ficará comprometida, se inviabilizada a fase de lances, em razão da apresentação e/ou classificação de apenas uma empresa, desde que justificada pela Comissão de Contratação, inclusive quanto ao preço.

5.2.3. Aberta a etapa competitiva, os participantes deverão estar conectados ao sistema para participar da reunião de lances.

5.2.4. As empresas participantes poderão ofertar lances sem restrição de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance.

5.2.5. Todos os lances serão registrados pela plataforma, que indicará sempre o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelas participantes, mantendo em sigilo os autores dos lances durante a reunião de disputa.

5.2.6. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa “Aberto”, em que os participantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

5.2.7. Durante a disputa, as participantes deverão observar o valor estipulado para redução mínima entre os lances subsequentes, em relação ao seu lance anterior e em relação ao melhor lance registrado, para o lote, conforme abaixo:

<b>LOTE</b>	<b>REDUÇÃO MÍNIMA ENTRE OS LANCES SUBSEQUENTES DA MESMA PARTICIPANTE</b>	<b>REDUÇÃO MÍNIMA EM RELAÇÃO AO MELHOR LANCE</b>
<b>01</b>	R\$ 30.000,00	R\$ 30.000,00

5.2.8. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema, quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.2.8.1. A prorrogação automática da etapa de lances será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente, sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.2.8.2. Não havendo lances na forma estabelecida no item anterior, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

5.2.9. A exclusão de lance somente será possível pelo fornecedor durante a fase de lances, dentro do prazo de 15 (quinze) segundos, conforme possibilita o sistema eletrônico, ou seja, antes do encerramento do lote.

5.2.10. No caso de desconexão do Condutor, durante a etapa de lances, se o sistema permanecer acessível aos participantes, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados.

5.2.11. Encerrada a fase competitiva, sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o Condutor, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

5.2.12. Encerrada a disputa, o sistema informará a proposta de menor preço. O condutor do processo solicitará, no campo “*chat de mensagem*”, o envio da proposta escrita atualizada e documentos de qualificação correspondentes, para acesso público e avaliação do condutor, sendo necessariamente, inseridos pelo arrematante em até 01 (um) dia útil após solicitação na plataforma Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.

5.2.12.1. O Condutor poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao participante arrematante do lote, com vistas a redução do preço, decidindo sobre sua aceitação.

5.2.12.2. Caso o preço resultado desta negociação, ainda esteja incompatível com o mercado, o Condutor poderá convocar o participante subsequente para que tenha a mesma oportunidade e assim, sucessivamente.

5.2.13. A ausência da documentação, após o prazo de solicitação, ocasionará na desclassificação do participante e a convocação do próximo colocado em preço.

## **6. DA PROPOSTA ESCRITA FINAL**

6.1. A proposta final deverá ser encaminhada pela arrematante, no prazo estabelecido no item 4.11. deste Chamamento Público, o qual poderá ser prorrogado por igual período a critério da Comissão de Contratação, devendo neste caso, ser utilizado o mesmo critério para as demais participantes.

6.2. Os documentos referentes a proposta escrita final são:

6.2.1. Modelo de declaração concordando com os termos do Chamamento Público e outras informações, Anexo A, credenciando o representante legal perante o SESI-SP e SENAI-SP para todos os assuntos pertinentes ao presente Processo de Seleção, entre outros.

6.2.2. Proposta de preços, com identificação da participante e do lote, conforme Modelo de Proposta, Anexo C.

6.2.3. Junto à Proposta Comercial, deverá ser anexada a planilha de Composição de Encargos Sociais, que obrigatoriamente deverá conter todos os encargos sociais incidentes sobre a mão de obra, incluindo encargos básicos e trabalhistas, com suas respectivas incidências e reincidências, conforme previsto na legislação trabalhista e previdenciária vigente.

6.3. O preço da proposta comercial escrita deverá ser o mesmo ofertado por lance durante a disputa eletrônica, salvo se houver tratativas realizadas com o Conductor, para obtenção de preço menor.

6.4. A proposta e a documentação de qualificação da arrematante serão analisadas pela Comissão de Contratação, que poderá se valer de assessoramento da área técnica e jurídica do SESI-SP e SENAI-SP, quando for o caso, podendo ser realizadas diligências para confirmação das informações contidas nos documentos apresentados e o atendimento as especificações exigidas, por meio de esclarecimentos ou informações complementares.

6.5. A inobservância da exigência, no prazo de 02 (dois) dias úteis, resultará na desclassificação da proposta para o lote correspondente.

6.6. A arrematante deve-se atentar ao item 8 deste chamamento para fins de aceite quanto a precificação dos serviços a serem contratados, objeto do presente processo de seleção.

## **7. DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO**

7.1. **Modelo de Declaração Concordando com os Termos do Chamamento Público e Outras Informações, Anexo A**, concordando com os termos do Chamamento Público, autorizando o uso da

imagem e tratamento dos dados, credenciando o representante legal perante o SENAI-SP para todos os assuntos pertinentes ao presente Processo de Seleção, entre outros.

7.2. Prova de inscrição e de situação cadastral ativa no **Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ)**.

7.3. Prova de inscrição no **Cadastro de Contribuinte Estadual**, relativa ao domicílio ou sede da participante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto a ser contratado.

7.4. Prova de inscrição no **Cadastro de Contribuinte Municipal**, relativa ao domicílio ou sede da participante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto a ser contratado.

7.5. Prova de **regularidade com a Fazenda Nacional** (certidão negativa de débitos relativos aos tributos federais e à Dívida Ativa da União), que abrangem as contribuições previdenciárias.

7.6. Prova de **regularidade para com a Fazenda Estadual**, do domicílio ou sede do participante, consubstanciada na Certidão expedida pela Secretaria de Estado dos Negócios da Fazenda e/ou Procuradoria Geral do Estado.

7.7. Prova de **regularidade para com a Fazenda Municipal**, referente a tributos mobiliários do domicílio ou sede do participante.

7.8. Prova de **regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS**, do domicílio ou sede da participante.

7.9. **Certidão Negativa específica de Falência**, Recuperações Judiciais e Extrajudiciais, expedida pelo Cartório Distribuidor do local da sede da pessoa jurídica, com data de emissão não anterior a 90 (noventa) dias contados da data da reunião pública, no caso de não constar prazo de validade em seu texto.

7.9.1. As sociedades que se encontram em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar certidão positiva de recuperação judicial, com a respectiva comprovação da homologação judicial do plano de recuperação.

7.10. **Registro comercial**, no caso de empresa individual, além da cópia do RG e CPF do titular.

7.10.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores. Os documentos deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

7.10.2. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples ou civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício.

7.11. **Balanco Patrimonial** e Demonstrações Contábeis do último exercício social ou balanço de abertura no caso de empresa recém-constituída, legível, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta, pelo IPCA (IBGE), ou outro indicador que venha substituí-lo.

7.11.1. Serão aceitos também balanços e demais demonstrações contábeis intermediárias, referentes a períodos mais recentes, na forma da lei, devidamente assinados pelo representante legal e pelo profissional contabilista responsável e registrados na Junta Comercial.

7.11.2. As demonstrações financeiras deverão estar acompanhadas do Termo de Abertura e Encerramento do Livro Diário do exercício correspondente, devidamente registradas na Junta Comercial da sede ou do domicílio da participante (ou em outro órgão equivalente). Para aquelas empresas com obrigatoriedade ou adesão voluntária de entrega do SPED será aceito o Recibo de Entrega de Livro Fiscal, acompanhado do Balanço Patrimonial do último exercício social, com o respectivo número do recibo em todas as páginas, gerados a partir do próprio SPED.

7.11.3. O prazo para aceitação do Balanço Patrimonial e das Demonstrações contábeis é o último dia útil do mês de junho do ano seguinte ao ano-calendário a que se refere a escrituração, sendo que após esta data, somente será aceita documentação referente ao exercício imediatamente anterior.

7.12. **A boa situação financeira** será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores a 1,0 (um inteiro), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

7.12.1. Se necessária a atualização do balanço, deverá ser apresentado, juntamente com os documentos, o correspondente memorial de cálculo.

7.13. **Patrimônio Líquido Mínimo**, em data atual, equivalente a R\$ 260.000,00 (duzentos e sessenta mil reais), devendo a comprovação ser feita relativamente à data de apresentação da proposta, na forma da lei, podendo haver atualização com base na variação do IPCA (IBGE).

7.14. **Aptidão Técnica**

7.14.1. Declaração expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, na qualidade de contratante para o qual já prestou serviços objeto da presente contratação. A(s) declaração(ões) deverá(ão) comprovar a execução de volumetria mínima anual correspondente a, no mínimo, 100.000 (cem mil) clientes distintos e 290.000 (duzentos e noventa) títulos devidamente encaminhados para cobrança.

7.14.2. A(s) declaração(ões) em papel timbrado, deverá(ão) conter, no mínimo:

- a) Razão Social, CNPJ, endereço e contato do emitente;
- b) Razão Social, CNPJ, endereço e contato da empresa contratada;
- c) Data da emissão;
- d) Assinatura e identificação do responsável pela declaração;
- e) Período do contrato de prestação de serviço ou período que foi prestado os serviços.

7.14.3. A interessada deverá comprovar a atuação no mercado, de no mínimo, 03 (três) anos, na prestação de serviços compatíveis com o objeto da contratação.

7.14.3.1. A comprovação deverá ser feita por meio de documentos idôneos, que comprovem a experiência mínima, ininterrupta ou não, tais como contratos, atestados, notas fiscais ou outros documentos aptos a demonstrar a experiência exigida, admitida a sua comprovação de forma contínua ou não.

7.15. Os documentos de qualificação, bem como quaisquer outros solicitados, deverão estar válidos na data da entrega.

7.16. Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa.

## **8. DA ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS**

8.1. A critério da Comissão de Contratação, poderão ser relevados erros ou omissões formais, de que não resultem prejuízo para o entendimento das propostas.

8.2. Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado.

8.3. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, de acordo com o que estabelece o item 9.4., para efeito de comprovação de sua exequibilidade, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis após a solicitação.

8.3.1. O resultado da oitiva será submetido a Comissão de Contratação para análise e deliberação.

8.3.2. O não atendimento à solicitação no prazo fixado ou a recusa em fazê-lo implicará na desclassificação da proposta.

8.4. Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas.

## 9. DA ANÁLISE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO

9.1. A Comissão de Contratação poderá se valer de assessoramento técnico para análise das propostas e documentação de qualificação apresentadas pelas participantes, os quais emitirão pareceres que subsidiarão as tomadas de decisões.

9.2. A critério da Comissão de Contratação, eventuais falhas ou omissões formais poderão ser relevados, desde que não resultem em prejuízo para o entendimento das propostas.

9.3. Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos no presente Chamamento Público.

9.4. Durante o Processo de Seleção, é facultado a Comissão de Contratação ou aos técnicos por ela designados realizar diligências para esclarecimentos e informações complementares, bem como conceder prazo para que os participantes adequem suas propostas e documentos de qualificação, visando sanar eventuais omissões ou inadequações.

9.4.1. A critério da Comissão de Contratação poderão ser aceitos documentos que, embora não entregues quando da convocação, estavam vigentes e/ou válidos na data da disputa.

9.5. Todos os cálculos serão efetuados com duas casas decimais, desprezando-se sempre a fração remanescente.

9.6. A análise das propostas, observará a ordem da classificação, resultante da disputa de preços, restringindo-se, a princípio, à proposta apresentada pela arrematante, desde que atenda plenamente as exigências deste Chamamento Público, caso contrário, será avaliada a proposta subsequente e assim sucessivamente, até a obtenção de proposta válida.

9.6.1. Visando à celeridade do processo, a critério da Comissão de Contratação, poderá ser solicitada proposta final das próximas colocadas, para análise simultânea e concomitantemente.

9.7. O Condutor poderá negociar com as participantes, observando a ordem de classificação das propostas, visando a redução dos preços e adequação ao mercado.

9.8. Serão desclassificadas as participantes:

9.8.1. nas situações previstas no item 3.2;

9.8.2. cujas propostas não atendam às exigências constantes do Memorial Descritivo;

9.8.3. na apresentação de declarações emitidas por empresas que mantenham vínculo societário ou qualquer outra forma de relação direta ou indireta com a participante, tais como participação comercial, técnica, econômica ou financeira;

9.8.4. que deixarem de apresentar os documentos solicitados nos itens 6. DA PROPOSTA ESCRITA FINAL E 7. DA DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO, **exceto do Anexo A** - visto que a entrega da proposta implica na aceitação formal das condições estabelecidas neste Chamamento Público.

9.9. O não atendimento aos requisitos e dos prazos estipulados neste Chamamento Público, a participante será desclassificada, cabendo ao Conductor registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas participantes.

9.10. Caso haja desistência da proposta, a critério exclusivo do SESI-SP e SENAI-SP, a participante poderá ser penalizada com a suspensão do direito de contratar com o SESI-SP e SENAI-SP, por um período de até 05 (cinco) anos.

9.11. Constatado o atendimento dos requisitos previstos neste Chamamento Público, a participante será classificada e considerada apta para contratação.

9.12. Caso haja empate entre duas ou mais propostas, prevalecerá a primeiramente registrada, desde que tenha atendido a todos os requisitos exigidos neste Chamamento Público.

9.13. Na hipótese de desclassificação de todos os participantes, o SESI-SP e SENAI-SP poderão fixar novo prazo para apresentação de outras propostas ou de novos documentos, escoimados das causas que implicaram na desclassificação.

9.14. O resultado dessas análises será submetido à Comissão de Contratação, sendo as decisões lavradas em atas e disponibilizadas às participantes na plataforma Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, abrindo-se o prazo para apresentação de pedido de reconsideração.

## **10. DOS PEDIDOS ESCLARECIMENTOS E DE RECONSIDERAÇÃO**

10.1. As eventuais dúvidas deverão ser encaminhadas, até a data prevista no cronograma anexo, através do e-mail [contservicos@sesisenaisp.org.br](mailto:contservicos@sesisenaisp.org.br), à Gerência de Compras – GC, mencionando o número do Processo de Seleção e o objeto da contratação.

10.1.1. As respostas, eventuais esclarecimentos e/ou alterações serão disponibilizadas às interessadas no endereço eletrônico: <https://transparencia.sp.senai.br/licitacoes-editais>, até a data prevista no cronograma, sem, porém, identificar o formulador da consulta, as quais passarão a valer como normas.

10.2. Das decisões proferidas quanto a qualificação das participantes e de suas propostas, caberá pedido de reconsideração à Comissão de Contratação, no prazo de 02 (dois) dias úteis após a divulgação do resultado de cada participante, na plataforma do Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, a ser encaminhado através do e-mail: [contservicos@sesisenaisp.org.br](mailto:contservicos@sesisenaisp.org.br).

10.2.1. As participantes, cuja situação no processo possa ser afetada, poderão se manifestar sobre o pedido de reconsideração, no prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar da divulgação do resultado na plataforma do Novo Licitações-e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.

10.2.2. Havendo pedido de reconsideração, o prazo de validade das propostas será suspenso, reiniciando-se a contagem a partir da divulgação do resultado.

10.3. Da decisão da Comissão de Contratação relativa ao pedido de reconsideração não caberá novo pedido de reconsideração.

10.4. Definido o resultado pela Comissão de Contratação e não havendo pedidos de reconsideração ou sendo estes devidamente analisados e respondidos, o Processo de Seleção seguirá para conclusão.

## **11. DA CONTRATAÇÃO**

11.1. As condições estabelecidas neste Chamamento Público, no que se aplicar, farão parte do contrato e/ou pedido de compra correspondente, independentemente de transcrição em seu texto.

11.2. Após aprovação do Processo de Seleção, a participante selecionada será notificada para assinatura do contrato no prazo de 02 (dois) dias úteis, conforme as respectivas minutas, **Anexo D e E**.

11.2.1. A documentação de qualificação apresentada na plataforma eletrônica será utilizada para a realização do Cadastro da participante selecionada. Entretanto, quando da assinatura do contrato, poderá haver necessidade de atualização da documentação, em parte ou no todo, que deverá ser providenciada pela empresa a ser contratada, no prazo de até 02 (dois) dias úteis.

11.2.1.1. O prazo acima estabelecido poderá ser prorrogado, a critério exclusivo da Comissão de Contratação.

11.3. Caso a participante selecionada não assine o contrato e/ou não apresente a documentação regular, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a critério exclusivo do SESI-SP e SENAI-SP, a mesma poderá ser penalizada com a suspensão do direito de contratar com o SESI-SP e SENAI-SP, por um período de até 05 (cinco) anos e/ou aplicadas as penalidades previstas no item 13 - **DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**. Nesse caso, o SESI-SP e SENAI-SP poderão convocar as participantes remanescentes para fazê-lo, observada a ordem de classificação, ou realizar novo Processo de Seleção.

11.4. Antes da assinatura do contrato, o SESI-SP e SENAI-SP poderão desclassificar a participante selecionada, caso tenha conhecimento de qualquer fato anterior ou posterior ao julgamento deste Processo de Seleção que venha desaboná-la técnica, financeira ou administrativamente, não lhe cabendo direito a qualquer reclamação, indenização ou ressarcimento.

11.5. O futuro contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado através da elaboração do competente Termo Aditivo, até o limite máximo de 5 (cinco) anos, observadas as demais condições previstas nos artigos 34 e 38 do RCA do SESI e SENAI.

11.6. No presente caso, não haverá aplicação de reajuste ou qualquer forma de recomposição dos valores e percentuais de comissão contratados, os quais permanecerão fixos e inalterados durante toda a vigência do contrato, inclusive em eventuais prorrogações

11.7. Qualquer uma das partes poderá denunciar o futuro contrato antecipadamente, desde que comunique sua intenção com no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência.

## **12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

12.1. Executar os serviços, objeto deste Chamamento Público, de acordo com as exigências definidas no Memorial Descritivo, Minuta de Contrato e demais anexos.

12.2. Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos serviços por seus empregados, prepostos, parceiros e terceiros.

12.3. Executar os serviços nos prazos estabelecidos no Memorial Descritivo, Minuta de Contrato e demais anexos.

12.4. Arcar com eventuais custos de transporte, estadia, alimentação entre outros, necessários à execução dos serviços.

12.5. Considerar a vistoria e aceitação dos serviços por técnicos do SESI-SP e SENAI-SP, se for o caso.

12.6. Notificar por escrito ao SESI-SP e SENAI-SP, ao gestor do Contrato, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das condições e prazos estabelecidos no contrato.

12.7. Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que venham a causar ao SESI-SP e SENAI-SP.

12.8. Solucionar eventuais falhas sem ônus ao SESI-SP e SENAI-SP.

12.9. Manter, durante o tempo de vigência do contrato, os documentos de regularidade fiscal e regularidade técnica devidamente atualizados.

12.10. Os serviços inerentes à esta contratação serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência Sênior Contábil Financeira, que indicará funcionário que exercerá a função de Gestor do Contrato, responsável por acompanhar a execução, as etapas e prazos determinados, conferir os documentos e relatórios pertinentes, atestar a realização dos serviços e liberar os pagamentos correspondentes.

12.11. Respeitadas todas as previsões descritas neste chamamento, no memorial descritivo e na minuta de contrato, a Contratada é a única e exclusiva responsável por todos os encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais, oriundos da execução do contrato, podendo o SESI-SP e SENAI-SP a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, como condição do pagamento do valor ajustado no contrato.

## **13. DO PAGAMENTO**

13.1. Os pagamentos serão efetuados no mês subsequente ao da prestação dos serviços, diretamente pela Gerência Sênior Contábil e Financeira do SESI-SP e SENAI-SP, situada na Avenida

Paulista, nº 1313, 2º andar, Bairro Bela Vista, em São Paulo – SP, em 10 (dez) dias, fora dezoito, após a entrega efetiva da Nota Fiscal/Fatura, de modo que ocorram apenas nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês.

13.1.1. Quando recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente; no mês de fevereiro, os pagamentos serão realizados nos dias 10, 20 e 28 (ou 29, se o ano for bissexto).

13.2. Para contagem do prazo de pagamento, considerar-se-á o dia da entrega da Nota Fiscal / Fatura, devidamente validada pelo Gestor do Contrato.

13.3. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária.

13.4. O SESI-SP e SENAI-SP, em conformidade com a legislação vigente, reterá do valor bruto da Nota Fiscal / Fatura, as alíquotas referentes aos impostos/taxas: IR, INSS, ISS, CSLL, COFINS, PIS/PASEP, entre outros, os quais deverão estar devidamente destacados no documento fiscal.

13.5. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário, e o comprovante de depósito efetuado na conta corrente indicada pela CONTRATADA, acompanhado de documento fiscal correspondente, será considerado como prova de pagamento e quitação.

13.6. Não deverão ser emitidos boletos bancários, bem como, não é permitido negociar os títulos.

## **14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**

### **14.1. À Participante:**

14.1.1. O não atendimento das exigências previstas neste Chamamento Público, dos compromissos assumidos, bem como, se for constatado inveracidade de quaisquer informações e/ou documentos fornecidos, poderá implicar, à participante, a penalidade de desclassificação da proposta e consequente exclusão do Processo de Seleção.

14.1.2. A recusa injustificada ou não aceita pelo SESI-SP e SENAI-SP em assinar o contrato e/ou os pedidos de compra, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total das obrigações assumidas e poderá acarretar às seguintes penalidades:

- a) perda do direito à contratação, e
- b) suspensão do direito de contratar com o SESI-SP e SENAI-SP pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

### **14.2. À Contratada:**

14.2.1. O atraso injustificado ou o descumprimento de quaisquer obrigações, acarretará a aplicação de multa no percentual de 2% (dois por cento) do valor total do contrato.

14.2.2. O inadimplemento total ou parcial das obrigações assumidas pela contratada, dará ao SESI-SP e SENAI-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato e/ou pedidos de

compra, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades previstas neste Chamamento Público, inclusive a de suspensão do direito de contratar com o SESI-SP e SENAI-SP por prazo de até 05 (cinco) anos.

14.2.3. A parte que der motivo à rescisão por atrasos e descumprimentos das cláusulas e condições constantes do contrato incorrerá no pagamento, à parte inocente, da multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.

14.3. As penalidades previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente

14.4. Os valores relativos as multas aplicadas, bem como, outros valores que forem devidos serão deduzidos dos créditos que a contratada possuir com o SESI-SP e SENAI-SP ou cobrados administrativa ou judicialmente.

## **15. CASOS OMISSOS**

15.1. Qualquer caso omissos no decurso deste Chamamento Público será dirimido pela Comissão de Contratação e produzirá seus efeitos.

São Paulo, 08 de maio de 2026.

Gerência de Compras – GC  
Serviço Social da Indústria (SESI)  
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)  
Departamento Regional de São Paulo

## CRONOGRAMA

### PROCESSO DE SELEÇÃO COM DISPUTA ABERTA N.º 085/2026

#### CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL DE CRÉDITOS DEVIDOS E INADIMPLIDOS POR TERCEIROS PARA O SESI-SP E SENAI-SP

Eventos	Datas
Publicação	<b>08/05/2026</b>
Retirada do Chamamento Público	A partir de <b>08/05/2026</b> site: <a href="https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/">https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/</a>
Pedidos de Esclarecimentos	<b>De 08/05/2026 até 13/05/2026</b> e-mail: <a href="mailto:contservicos@sesisenaisp.org.br">contservicos@sesisenaisp.org.br</a>
Início da reunião pública de disputa de preços	<b>18/05/2026 as 14h00</b>

**ANEXO A**

**MODELO DE DECLARAÇÃO CONCORDANDO COM OS TERMOS DO CHAMAMENTO PÚBLICO E OUTRAS  
INFORMAÇÕES**

*(em papel timbrado da participante)*

Ao  
Serviço Social da Indústria (SESI)  
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)  
Gerência de Compras - GC

**PROCESSO DE SELEÇÃO N.º 085/2026**

<b>DADOS DA EMPRESA</b>		
Razão Social:		
Endereço completo:		
Telefone:	E-mail:	
CNPJ:		
<b>SÓCIOS E ADMINISTRADORES</b>		
Nome:	Qualificação:	
Nome:	Qualificação:	
<b>DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL</b>		
Nome:	Cargo:	
CPF:	RG:	
Telefone:	E-mail:	
<b>DADOS DO CONTADOR OU DA EMPRESA DE CONTABILIDADE</b>		
Nome do Contador:	CRC:	
Razão Social:	CNPJ:	CRC do responsável:
<b>DADOS BANCÁRIOS DA EMPRESA PARA PAGAMENTO (se houver possibilidade de pagamentos em mais de uma conta, lista todas as possíveis)</b>		
Banco:	Agência:	Conta Corrente:

Declaramos sob as penalidades da Lei, para fins do Processo de Seleção acima referido que:

- a) concorda com as condições e regras deste Chamamento Público;
- b) na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados do Sesi-SP e Senai-SP;
- c) na composição societária não existe participação de dirigentes ou sócios de qualquer outra participante do referido processo de seleção;
- d) à elaboração da proposta é de nossa responsabilidade,
- e) não empregamos menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos, e
- f) que concordamos com a Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade do Sesi-SP e do Senai-SP, disponibilizada nos links: <https://privacidade.sesisp.org.br> e <https://privacidade.sp.senai.br>.

(Local e Data)

\_\_\_\_\_  
(Nome completo e assinatura do representante legal)

## MEMORIAL DESCRITIVO

### 1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de cobrança extrajudicial, com atuação em âmbito nacional, para recuperação de títulos vencidos decorrentes da prestação de serviços educacionais, tecnológicos, de lazer, saúde, entre outros, conforme especificações deste Memorial Descritivo.

### 2. JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação objetiva atender à necessidade de otimização dos processos de cobrança de devedores em atraso e inadimplentes, pessoas físicas e jurídicas, do SESI-SP e SENAI-SP em todo o Estado de São Paulo. A contratação de um serviço de cobrança administrativa e extrajudicial mais eficiente visa não apenas ao controle e à redução da inadimplência, mas também à melhora na performance de recuperação de crédito.

### 3. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

3.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços imediatamente após a assinatura do contrato.

3.2. Os serviços serão prestados na empresa CONTRATADA, seguindo estritamente as determinações de cobrança preestabelecidas pelo SESI-SP e SENAI-SP, sem quaisquer vínculos empregatícios entre o SESI-SP e SENAI-SP e a CONTRATADA ou seus funcionários.

3.3. O SESI-SP e SENAI-SP disponibilizarão à CONTRATADA os títulos vencidos há mais de 30 (trinta) dias, contendo a identificação dos devedores, por meio de arquivo TXT.

3.3.1. A CONTRATADA deverá desenvolver layouts para troca de arquivos, visando atender às necessidades do contrato junto ao SESI-SP e SENAI-SP.

3.3.2. Os créditos de titularidade do SESI-SP e SENAI-SP, objeto dos serviços de cobrança ora contratados, são aqueles vencidos há mais de 30 (trinta) dias nas carteiras de clientes até o início dos trabalhos pela CONTRATADA, bem como os que vierem a ser constituídos durante todo o período de vigência do contrato.

3.4. Nas renegociações, a CONTRATADA não poderá cobrar valor inferior ao principal, o qual deverá ser corrigido monetariamente, com acréscimo de multa e juros até a data da negociação, conforme índices estabelecidos nos contratos de prestação de serviços do SESI-SP e SENAI-SP. É vedada qualquer negociação ou abatimento desses valores sem prévia concordância formal do SESI-SP e SENAI-SP.

3.4.1. Nenhum outro valor poderá ser cobrado dos devedores/inadimplentes pela CONTRATADA, além daqueles efetivamente indicados pelo SESI-SP e SENAI-SP.

3.4.2. É vedado cobrar do devedor qualquer valor a título de remuneração e/ou ônus de cobrança.

3.4.3. O prazo máximo de prorrogação e de renegociações não poderá ultrapassar as condições previamente autorizadas pelo SESI-SP e SENAI-SP, em quantidade de meses e parcelas determinadas para as carteiras.

3.4.4. O SESI-SP e SENAI-SP poderão estabelecer novas diretrizes em campanhas de recuperação de crédito, a serem informadas à CONTRATADA antecipadamente.

3.4.5. O SESI-SP e SENAI-SP poderão promover políticas sazonais nas carteiras de cobrança, relativas a encargos por atraso, correção monetária, multa e juros.

3.5. A CONTRATADA se obriga a negociar os créditos inadimplidos somente em condições previamente autorizadas pelo SESI-SP e SENAI-SP, seja para recebimento à vista ou parcelado.

3.6. Os títulos custodiados na empresa de cobrança terão como alternativas de pagamento pelo cliente:

- a) Cartão de débito nas unidades do SESI-SP e SENAI-SP onde foi realizada a prestação de serviço.
- b) Cartão de crédito nas unidades do SESI-SP e SENAI-SP onde foi realizada a prestação de serviço ou também online, por meio do Portal Financeiro do SESI-SP e do SENAI-SP.
- c) Boleto bancário com crédito direto em conta corrente do SESI-SP e SENAI-SP.

3.7. O SESI-SP e SENAI-SP não autorizam o recebimento de valores pela CONTRATADA em seus escritórios ou filiais, bem como a emissão de boletos bancários próprios, depósitos em conta corrente da CONTRATADA ou por quaisquer outras formas. Cabe à CONTRATADA apenas promover a cobrança e negociação amigável dos títulos.

3.8. A CONTRATADA deverá realizar a cobrança dos clientes por meio de modalidades convencional e digital, utilizando todos os meios disponíveis para garantir a efetividade da comunicação e recuperação de valores.

3.8.1. Para tanto, deverão ser utilizados os seguintes canais de contato:

- a) ligações telefônicas;
- b) SMS;
- c) WhatsApp;
- d) Chatbot;
- e) E-mails;
- f) Carta física.

3.8.1.1. A utilização desses meios deverá observar as boas práticas de relacionamento com o cliente, respeitar a legislação vigente, especialmente no que se refere à proteção de dados pessoais, e garantir a rastreabilidade das ações realizadas.

3.8.2. A primeira etapa da cobrança deverá ser telefônica, com no mínimo 03 (três) ligações em horários variados, comprovadas por meio de relatórios.

3.8.2.1. Para cobrança telefônica, deverá ser registrada a data, hora, nome do cobrador, nome da pessoa contatada e, caso não seja o próprio devedor, o grau de parentesco.

3.8.3. A segunda etapa da cobrança deverá ser realizada por meio de envio de mensagens SMS, WhatsApp, Chatbot, e-mails e carta física.

3.9. A CONTRATADA deverá possuir solução de mercado para pesquisa de localização do devedor em caso de insucesso nos contatos.

3.10. A CONTRATADA permanecerá com os títulos por um período mínimo de 30 dias após o recebimento. Passado esse período, caso não haja êxito, quando solicitado pelo SESI-SP e SENAI-SP o título deverá ser devolvido, sem custo/taxa, acompanhado de relatório detalhado com histórico das ações de cobrança e parecer circunstanciado.

3.11. O SESI-SP e SENAI-SP poderão desistir da cobrança de um determinado cliente a qualquer momento, sem qualquer ônus.

3.12. A CONTRATADA deverá comunicar ao SESI-SP e SENAI-SP eventuais alterações cadastrais dos clientes em sua carteira.

3.13. O percentual de comissionamento da CONTRATADA será calculado sobre as parcelas efetivamente recebidas durante o período de custódia da carteira.

3.14. A CONTRATADA deverá acionar o SESI-SP e SENAI-SP ao receber propostas de acordo dos clientes que não estejam previamente autorizadas.

3.15. Somente deverão ser realizadas cobranças constantes nos lotes específicos repassados pelo SESI-SP e SENAI-SP.

3.16. A CONTRATADA deverá manter, por no mínimo 05 (cinco) anos após o término do contrato, todo o registro das ações de cobrança realizadas, quer tenham sido por meio telefônico, SMS, WhatsApp, Chatbot, e-mails ou carta. Os registros deverão ser mantidos em formato acessível para auditoria e conter, no mínimo: CPF/CNPJ do devedor, valor do débito, valor e condições da negociação, e a data da última atualização.

3.17. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos às auditorias às quais o SESI-SP e SENAI-SP se submetem, quando solicitado.

3.18. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, relatório circunstanciado das atividades de cobrança realizadas, o qual deverá contemplar, obrigatoriamente, informações detalhadas e consolidadas acerca da carteira sob sua gestão, de forma a possibilitar ao SESI-SP e ao SENAI-SP o acompanhamento e a avaliação da efetividade dos serviços prestados.

#### 3.18.1. Relatório Detalhado de Cobranças, que deverá conter, no mínimo.

- a) Identificação do devedor (nome/razão social, CPF/CNPJ, número do contrato ou título).
- b) Valor original total do(s) débito(s).
- c) Data(s) e meio(s) de tentativa de contato (telefone, SMS, e-mail, aplicativos de mensagem, correspondência, entre outros).
- d) Resultado de cada tentativa de cobrança (não localizado, promessa de pagamento, pagamento efetuado, contestação etc.).
- e) Histórico de discagens:
  - I - Spin Rate: Taxa média de tentativas de contato com cada cliente de uma carteira. Ele mede quantas vezes um mesmo devedor foi contatado dentro de um período, servindo para analisar a persistência e a qualidade do contato da operação de cobrança.
  - II - Hit Rate: Mede a eficácia da comunicação, indicando a proporção de contatos efetivos em relação ao total de tentativas realizadas. Ele é calculado dividindo o número de ligações atendidas pelo número total de tentativas de contato e multiplicado por 100 para obter uma porcentagem.
  - III - CPC (contato com a pessoa certa): Métrica de eficiência que mede a porcentagem de contatos que são com o devedor correto em uma operação de recuperação de crédito.
- f) Situação atual do débito (aberto, negociado, quitado, encerrado sem êxito).
- g) Data da última ação registrada.
- h) Observações pertinentes.

3.18.2. Relatório Consolidado, que deverá ser apresentado de forma sintética, contendo os indicadores consolidados de desempenho, abrangendo, no mínimo:

- a) Quantidade de clientes em cobrança no período.
- b) Valor total em aberto.
- c) Valor total recuperado no período.
- d) Percentual de recuperação sobre o valor em aberto.
- e) Quantidade de clientes que regularizaram a dívida.
- f) Número total de tentativas de contato realizadas.
- g) Taxa de contato efetivo (% de clientes efetivamente contatados).
- h) Taxa de renegociações realizadas (% de renegociações).
- i) Taxa de inadimplência recorrente (% de clientes que voltaram a apresentar débito após negociação).
- J) Quantitativo de reclamações registradas relativas ao atendimento prestado pela CONTRATADA.

3.18.3. A CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com os relatórios, painel de indicadores contendo, no mínimo.

- a) Evolução mensal da recuperação de valores.
- b) Distribuição percentual da carteira (em aberto, negociado, quitado).
- c) Comparativo entre valores em aberto e valores recuperados.
- d) Taxa de contato efetivo.

3.19. A CONTRATADA deverá apresentar os relatórios até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período de referência.

3.19.1 Os arquivos deverão ser entregues em formato eletrônico editável (Excel/CSV), acompanhados de versão consolidada em PDF.

3.19.2 A critério do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá ser convocada a realizar apresentação presencial ou virtual dos resultados, em data previamente acordada.

3.19.3 Os documentos deverão ser encaminhados ao endereço eletrônico indicado pelo CONTRATANTE e/ou disponibilizados em plataforma digital indicada.

3.20. O SESI-SP e SENAI-SP poderão solicitar a CONTRATADA outros modelos de relatórios que melhor atendam às suas necessidades.

3.21. O SESI-SP e o SENAI-SP poderão, a qualquer tempo, acessar os registros da cobrança, efetuar auditoria e monitorar os contatos efetuados para garantir a qualidade e a conformidade do serviço, inclusive com acesso direto ao local de trabalho dos operadores da CONTRATADA.

3.22. O SESI-SP e o SENAI-SP designarão fiscais para o contrato, que serão responsáveis por acompanhar e avaliar a execução dos serviços, atestar as medições e comunicar formalmente à CONTRATADA sobre quaisquer irregularidades.

3.23. O SESI-SP e SENAI-SP deverão enviar mensalmente à CONTRATADA a prestação de contas para validação dos valores recebidos e cálculo da taxa de comissionamento.

#### 4. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS/SLA)

4.1. Condições do Acordo de Nível de Serviço (SLA), com o objetivo de estabelecer os parâmetros mínimos de desempenho exigidos da CONTRATADA na prestação dos serviços de cobrança, visando assegurar a recuperação de créditos de forma eficiente, ética e dentro dos prazos previamente estabelecidos pelo SESI-SP e SENAI-SP.

##### 4.1.1. Indicadores de Desempenho.

DESCRIÇÃO	CRITÉRIOS	DESCONTO NA FATURA
Tempo de resposta ao cliente	Prazo máximo de 24 horas úteis para retorno às solicitações recebidas	Desconto na fatura de 1%
Tempo de resolução da cobrança	Prazo máximo de 10 dias úteis para conclusão das ações de cobrança iniciadas	Desconto na fatura de 1,25%
Índice de satisfação do cliente (CSAT)	Mínimo de 80% de satisfação	Desconto na fatura de 1%
Volume de reclamações	Limite máximo de 5% de reclamações sobre o total de atendimentos realizados no período	Desconto na fatura de 0,75%
Disponibilidade dos sistemas de cobrança	Garantia de disponibilidade mínima de 95% ao mês	Desconto na fatura de 0,5%
Disponibilidade dos sistemas de telefonia e atendimento telefônico	Garantia de disponibilidade mínima de 99% ao mês	Desconto na fatura de 0,5%

4.1.2. Os indicadores de desempenho serão monitorados mensalmente, com base em relatórios operacionais e registros de atendimento apresentados pela CONTRATADA. As metas estabelecidas deverão ser cumpridas em, no mínimo, 99% dos casos mensurados, garantindo a conformidade com os padrões de qualidade exigidos pelo SESI-SP e o SENAI-SP.

4.1.3 Aplica-se a ANS as demais previsões contidas na minuta de contrato, ora parte integrante do PSDA 85-2026;

#### 5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. Zelar pela integridade da marca e do nome SESI-SP e SENAI-SP durante a execução dos serviços.

5.2. Possuir equipamento para gravação de todos os contatos telefônicos realizados, preferencialmente áudio digital em formatos como MP3 ou WAV. As gravações deverão ser disponibilizadas ao SESI-SP e ao SENAI-SP sempre que solicitado, em até 01 (um) dia útil, e armazenadas pela CONTRATADA por um período mínimo de 05 (cinco) anos.

5.3. Possuir, no mínimo, 6 (seis) postos de atendimento ativos e exclusivos para cobrança da carteira do SESI-SP e do SENAI-SP, com acesso às informações dos devedores durante a vigência do contrato, comprovados por meio de escala de funcionários, quando solicitado.

5.4. Disponibilizar linha telefônica 0800 e/ou 4000, que aceite inclusive ligações oriundas de celular.

5.5. Todas as despesas com alimentação, transporte, seguros, hospedagem e demais necessárias à execução dos serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo qualquer ônus ao SESI-SP e ao SENAI-SP.

5.6. Possuir infraestrutura tecnológica compatível com o sistema SAP, para distribuição e tratamento dos serviços de cobrança.

5.7. Manter estrutura interna para treinamento e capacitação dos colaboradores, visando à padronização dos procedimentos e à excelência na prestação dos serviços, observando os limites estabelecidos pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), especialmente os artigos 42 e 71, responsabilizando-se integralmente por eventuais excessos cometidos por seus agentes, colaboradores ou prepostos.

5.8. Evitar práticas vedadas por lei ou códigos, especialmente o tratamento desrespeitoso aos devedores.

5.9. Informar ao SESI-SP e ao SENAI-SP, por escrito e mediante protocolo, sobre eventuais demandas administrativas e/ou judiciais interpostas por clientes contra a CONTRATADA, decorrentes da execução do contrato, visando desonerar o SESI-SP e o SENAI-SP de qualquer responsabilidade e permitir o acompanhamento da demanda.

5.10. Responder perante o SESI-SP, SENAI-SP e terceiros por prejuízos decorrentes de demora, omissão ou erro na execução dos serviços.

5.11. Substituir imediatamente, sempre que exigido pelo SESI-SP e SENAI-SP, qualquer empregado ou contratado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados inconvenientes ou insatisfatórios.

5.12. Manter absoluto sigilo, sob as penas da lei, de todas as informações obtidas na execução dos serviços, sendo vedada sua divulgação sem autorização prévia e expressa do SESI-SP e SENAI-SP.

5.13. Adotar procedimentos técnicos e administrativos auditáveis para evitar extravio ou perda de informações cedidas pelo SESI-SP e SENAI-SP, bem como garantir segurança da informação contra divulgação, exploração ou uso indevido por agentes internos ou terceiros não autorizados.

5.14. Manter, em caráter confidencial e mesmo após o término do contrato, todos os dados e informações cedidas pelo SESI-SP e SENAI-SP, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/18). A CONTRATADA será integralmente responsável por qualquer vazamento de dados ou uso indevido de informações.

5.15. Submeter à apreciação dos empregados designados pelo SESI-SP e SENAI-SP as divergências entre a base de dados fornecida e a realidade apresentada pelo cliente.

5.16. Submeter ao SESI-SP e SENAI-SP qualquer negociação que divergir das condições previamente estabelecidas.

5.17. Assumir expressamente a obrigação de indenizar o SESI-SP e SENAI-SP por prejuízos causados por ações inadequadas da CONTRATADA ou seus prepostos.

5.18. Corrigir relatórios com informações divergentes em até 02 (dois) dias úteis após notificação, ou imediatamente em casos excepcionais.

5.19. Permitir vistoria dos serviços pelo SESI-SP e SENAI-SP, fornecendo orientações e facilitando o acesso às dependências sempre que solicitado.

5.20. Não utilizar logotipos das marcas SESI-SP e SENAI-SP em documentos emitidos pela CONTRATADA, limitando-se às informações sobre a origem dos débitos.

5.21. Os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18) serão aplicáveis quando o contrato envolver tratamento de dados pessoais, conforme disposto no ANEXO I – Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade.

## 6. ESTIMATIVA DE CONSUMO

### 6.1

ESTIMATIVA DO VOLUME TRANSACIONAL ANUAL DAS CARTEIRAS - R\$		
PERÍODO DE ATRASO	SESI-SP	SENAI-SP
Vencidos até 90 dias	20.768.647,74	8.447.599,62
Vencidos de 91 até 180 dias	18.848.941,96	6.543.711,89
Vencidos de 181 até 360 dias	30.361.147,75	9.838.170,28
Vencidos de 361 até 720 dias	4.316.304,04	15.347.690,41
Vencidos de 721 até 1.080 dias	6.094.532,43	14.780.260,71
Vencidos a mais de 1.080 dias	13.776.945,11	26.216.161,24
<b>TOTAL</b>	<b>94.166.519,03</b>	<b>81.173.594,15</b>

### 6.2.

PERCENTUAIS DE INADIMPLÊNCIA		
PERÍODO DE ATRASO	SESI-SP	SENAI-SP
Vencidos até 90 dias	22,06%	10,41%
Vencidos de 91 até 180 dias	20,02%	8,06%
Vencidos de 181 até 360 dias	32,24%	12,12%
Vencidos de 361 até 720 dias	4,58%	18,91%
Vencidos de 721 até 1.080 dias	6,47%	18,21%
Vencidos a mais de 1.080 dias	14,63%	32,30%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### 6.3.

QUANTIDADE DE CLIENTES		
PERÍODO DE ATRASO	SESI-SP	SENAI-SP
Vencidos até 90 dias	27.949	20.995
Vencidos de 91 até 180 dias	21.045	13.359
Vencidos de 181 até 360 dias	21.614	15.734
Vencidos de 361 até 720 dias	3.017	20.210
Vencidos de 721 até 1.080 dias	2.974	19.247
Vencidos a mais de 1.080 dias	7.994	28.629
<b>TOTAL</b>	<b>84.593</b>	<b>118.174</b>

### 6.4.

TICKET MÉDIO POR CLIENTE - R\$		
PERÍODO DE ATRASO	SESI-SP	SENAI-SP
Vencidos até 90 dias	743,09	402,36
Vencidos de 91 até 180 dias	895,65	489,84
Vencidos de 181 até 360 dias	1.404,70	625,28
Vencidos de 361 até 720 dias	1.430,66	759,41
Vencidos de 721 até 1.080 dias	2.049,27	767,93
Vencidos a mais de 1.080 dias	1.723,41	915,72
<b>TOTAL</b>	<b>1.374,46</b>	<b>660,09</b>

6.5.

QUANTIDADE DE TÍTULOS		
PERÍODO DE ATRASO	SESI-SP	SENAI-SP
Vencidos até 90 dias	66.895	32.101
Vencidos de 91 até 180 dias	64.787	25.711
Vencidos de 181 até 360 dias	54.239	41.730
Vencidos de 361 até 720 dias	13.935	64.054
Vencidos de 721 até 1.080 dias	16.713	61.583
Vencidos a mais de 1.080 dias	44.101	99.001
<b>TOTAL</b>	<b>260.670</b>	<b>324.180</b>

6.6.

TICKET MÉDIO POR TÍTULO - R\$		
PERÍODO DE ATRASO	SESI-SP	SENAI-SP
Vencidos até 90 dias	310,47	263,16
Vencidos de 91 até 180 dias	290,94	254,51
Vencidos de 181 até 360 dias	559,77	235,76
Vencidos de 361 até 720 dias	309,75	239,61
Vencidos de 721 até 1.080 dias	364,66	240,01
Vencidos a mais de 1.080 dias	312,40	264,81
<b>TOTAL</b>	<b>357,99</b>	<b>249,64</b>

6.7.

% MÉDIA HISTÓRICA ANUAL DE RECUPERAÇÃO - R\$ (*)		
PERÍODO DE ATRASO	SESI-SP	SENAI-SP
Vencidos até 90 dias	54,60%	51,50%
Vencidos de 91 até 180 dias	46,07%	24,10%
Vencidos de 181 até 360 dias	70,35%	12,80%
Vencidos de 361 até 720 dias	9,63%	7,08%
Vencidos de 721 até 1.080 dias	3,06%	5,23%
Vencidos a mais de 1.080 dias	0,72%	1,35%

(\*) A porcentagem média histórica anual de recuperação foi apurada com base nos valores do item 6.1, considerando o histórico de recebimentos registrados nos últimos 12 meses.

6.8. As estimativas dos itens a 6.1. a 6.7. correspondem a:

- Estimativa de consumo para pessoa física.
- Valores nominais dos títulos vencidos no período de setembro/2020 até agosto/2025.
- Valor do ticket médio a ser cobrado por cliente: R\$ 1.017,28
- Estes valores não caracterizam expectativa de trabalho.
- Os valores se referem a uma expectativa de transações/meta, podendo ou não se realizar.
- As estimativas de quantidades apresentadas constituem mera previsão dimensionada, não estando o SESI-SP e SENAI-SP obrigados a realizá-las em sua totalidade, não cabendo à CONTRATADA o direito de pleitear qualquer tipo de reparação e/ou indenização. Portanto, o SESI-SP e SENAI-SP reservam-se o direito de, a seu critério, utilizar ou não as quantidades previstas.

6.9. A CONTRATADA terá direito somente ao pagamento referente às transações efetivamente realizadas.

## 7. SUBCONTRATAÇÃO

7.1. A CONTRATADA, em nenhuma hipótese, poderá subcontratar a totalidade dos serviços.

7.2. Será admitida a subcontratação de serviços específicos, às expensas e riscos da CONTRATADA, condicionada à prévia e expressa autorização escrita do SESI-SP e do SENAI-SP.

7.3. A CONTRATADA deverá obter autorização prévia e por escrito do SESI-SP e SENAI-SP para subcontratar qualquer parte dos serviços. A substituição de qualquer subcontratada também estará sujeita à prévia aprovação.

7.4. A aceitação, pelo SESI-SP e SENAI-SP, de qualquer subcontratada não isentará a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas neste contrato, permanecendo integralmente responsável pelos serviços executados pelas subcontratadas.

7.5. No caso de subcontratação, a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento integral dos serviços permanecerá inalterada, como se diretamente os tivesse executado, não podendo transferir ao SESI-SP e SENAI-SP qualquer exceção ou alegação de descumprimento relacionada ao subcontratado.

7.6. Nenhum encargo trabalhista, previdenciário, tributário ou responsabilidade civil decorrente da subcontratação será imputado ao SESI-SP e SENAI-SP.

7.7. A subcontratada deverá possuir a mesma documentação técnica exigida da CONTRATADA pelo SESI-SP e SENAI-SP.

## **8. Obrigações do SESI-SP e SENAI-SP**

8.1. Avaliar os relatórios mensais dos serviços executados pela Contratada;

8.2. Fornecer à Contratada, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pelas Contratantes;

8.3. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, nos termos e prazos fixados em CONTRATO.

## **9. Vigência/ Prorrogação/Reajustes e Denúncias**

9.1. O futuro contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado através da elaboração do competente Termo Aditivo, até o limite máximo de 5 (cinco) anos, observadas as demais condições previstas nos artigos 34 e 38 do RCA do SESI e SENAI.

9.2. No presente caso, não haverá aplicação de reajuste ou qualquer forma de recomposição dos valores e percentuais de comissão contratados, os quais permanecerão fixos e inalterados durante toda a vigência do contrato, inclusive em eventuais prorrogações.

9.3. Qualquer uma das partes poderá denunciar o futuro contrato antecipadamente, desde que comunique sua intenção com no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência.

**x – x – x**

## **Anexos:**

I - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

## ANEXO I

### Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

#### 1. Requisitos de Segurança da Informação

1.1. As disposições abaixo são aplicáveis a qualquer objeto de contratação, onde são fornecidos serviços, sistemas, plataformas de trabalho ou qualquer outro objeto que faça uso ou seja viabilizado através de meios tecnológicos e/ou computacionais.

1.2. A aplicação dos itens deve ser avaliada diante do contexto de fornecimento e requisitos do objeto descrito na minuta de edital, descartando-se requisitos deste que não sejam pertinentes ou associados ao objeto hora contratado.

1.3. Motivada pela evolução das ameaças e riscos à Segurança da informação e Privacidade, a CONTRATANTE poderá apresentar novos requisitos de segurança durante o fornecimento do objeto contratado ou serviço prestado, trazendo a razoabilidade como fundamento para esta adequação.

#### 1.4. Segurança na camada da aplicação

1.4.1. A plataforma deverá conter Termo de Uso de Usuário Final, contendo as informações sobre os serviços prestados, condições de uso, privacidade, coleta e processamento de dados pessoais e sensíveis, refletindo diretrizes definidas pelo SESI-SP e SENAI-SP.

1.4.2. O sistema deverá possuir processo de exclusão dos dados (pessoais ou sensíveis) coletados a pedido do cliente e em alinhamento com regras estabelecidas pelo SESI-SP E SENAI-SP. Ressalvo nos casos que a lei exige a guarda obrigatória.

1.4.3. A arquitetura de sistema deverá ser concebida ao menos em duas camadas, separando a camada de dados da camada de front-end. A camada de front-end é entregue de modo que o usuário não consiga identificar qual linguagem o sistema foi desenvolvido.

1.4.4. Deverá ser feita sanitização de entrada de dados em todos os campos. O código deverá ser escrito conforme melhores práticas da OWASP (Open Web Application Security Project).

1.4.5. A aplicação deverá registrar informações sobre quem se conectou na aplicação, bem como quem fez o que e quando. Os registros deverão ser armazenados por 6 meses. Quem (Credencial e IP), quando (dia/hora/minutos padrão UTC), o que foi acessado (sistema/banco/tabela/registo) e o tipo de transação (remoção/modificação/leitura)."

1.4.6. A aplicação deverá possibilitar a implantação de políticas de senha, conforme seguem:

- a) Após 5 (cinco) tentativas inválidas de autenticação nos sistemas, o perfil deve ser bloqueado.
- b) A reutilização de senhas obedecerá ao ciclo mínimo de 2(duas) trocas, ou seja, as últimas duas senhas não poderão ser reutilizadas.
- c) As senhas deverão ter no mínimo 8 dígitos.
- d) Na criação ou troca de senhas, devem ser adotadas senhas fortes.
- e) A aplicação deverá possuir mecanismo de duplo fator e autenticação, compatível com o Office 365.

1.4.7. O sistema deverá possuir a capacidade de enviar e-mail "SMTP Relay", contemplando mecanismo de autenticação.

1.4.8. Os sistemas deverão funcionar sem a necessidade do parent path habilitado.

1.4.9. O sistema não deverá possuir "Maintenance Hook".

#### 1.5. Requisitos gerais de Segurança da Informação para Provedor de Nuvem

1.5.1. Caso a solução seja hospedada em provedores de nuvem, os envolvidos deverão no mínimo, possuir as certificações de conformidade com as seguintes normas:

a) ISO 27.017 - Código de prática para controles de segurança da informação com base ABNT NBR ISO/IEC 27.002 para serviços em nuvem.

b) ISO 27.018 - Código de prática para proteção de informações de identificação pessoal (PII) em nuvens públicas que atuam como processadores de PII.

#### 1.6. Hospedagem das aplicações em Nuvem ou Datacenter

1.6.1. O provedor de Nuvem ou Datacenter não deverá hospedar dados em países cujo acesso aos mesmos pode ser feito pelo governo local sem a necessidade de autorização do proprietário ou mandado judicial.

1.6.2. No contrato de prestação de serviços não poderá conter uma cláusula apontando o provedor de Nuvem ou Datacenter como dono da informação.

1.6.3. Somente poderão ser contratados provedores de nuvens cujo contrato especifique foro Brasileiro para resolução de questões judiciais.

1.6.4. O provedor de Nuvem ou Datacenter deve ter certificações reconhecidas no mercado que ateste suas premissas básicas de segurança: climatização, controle de acesso, sistema de combate ao incêndio a gás F-200, cabeamento estruturado, instalações e proteções elétricas adequadas e demais boas práticas de mercado.

1.6.5. O provedor de serviço de Nuvem ou Datacenter deverá utilizar ferramenta de backup, que possibilite a implementação da política de retenção abaixo, bem como o download de todos os dados nela armazenados. Política de retenção:

- a) Diário: últimos 5 dias;
- b) Semanal: últimas 5 semanas;
- c) Mensal: últimos 12 meses;
- d) Anual: últimos 5 anos.

1.6.6. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possibilitar o controle e gerenciamento de portas de comunicação do protocolo de rede TCP/IP.

1.6.7. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço de Antivírus para os ativos de informação nas nuvens.

1.6.8. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço de IPS (Intrusion Prevention System) para os ativos de informação nas nuvens.

1.6.9. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço de WAF (Web Application Firewall) baseado no padrão OASP versão 1, 2 e 3 para os ativos de informação nas nuvens.

1.6.10. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço contra-ataques de negação de serviço distribuído.

1.6.11. O provedor do serviço de Nuvem ou Datacenter deverá apresentar relatórios mensais cobrindo os principais pontos sobre o serviço, como ataques bloqueados, disponibilidade do ambiente e demais pontos relevantes conforme escopo do contrato.

1.6.12. Somente responsável pela implantação, administração ou seus superiores, indicados pelo SESI-SP E SENAI-SP, poderão autorizar a inclusão de uma conta com “privilégios administrativos” na plataforma.

1.6.13. A plataforma deverá permitir ao SESI-SP E SENAI-SP a utilização de scanner de vulnerabilidade não intrusivo, tendo como principal objetivo identificação vulnerabilidades na aplicação.

1.6.14. A plataforma deverá disponibilizar relatórios mensais cobrindo os principais pontos sobre o serviço, como ataques bloqueados, disponibilidade do ambiente e demais pontos relevantes conforme escopo do contrato.

1.6.15. A concessão de acessos deve obedecer ao critério de menor privilégio, no qual os usuários têm acesso somente aos recursos da informação imprescindíveis ao pleno desempenho de suas atividades.

## 1.7. Direitos de Propriedade da Base de Dados

1.7.1. Toda informação gerada ou transformada pelas Contratantes nos recursos computacionais da Contratada é de propriedade única e exclusiva do SESI-SP E SENAI-SP.

1.7.2. No encerramento do contrato a Contratada deverá entregar todas as informações de propriedade das Contratantes em meio eletrônico, em formato a ser definido pelo SESI-SP E SENAI-SP, tais como scripts, configurações, procedimentos, relatórios de melhoria de serviço e acompanhamento de ações realizadas na vigência do contrato, de modo a permitir a correta migração dos serviços para outro ambiente de infraestrutura de Cloud Computing.

1.7.3. Toda a base de dados de soluções de Atendimento Técnico, contendo todos os históricos e procedimentos deverão ser disponibilizados pela Contratada às Contratantes em formato padrão e com a sua estrutura de dados.

1.7.4. Ao término do contrato todos os dados deverão ser excluídos, das plataformas da Contratada.

## 1.8. Sigilo das Informações

1.8.1. Guardar sigilo dos dados a que tiver acesso ou que vierem a ser compartilhados, bem como sobre os produtos de propriedade das Contratantes, além daqueles processados e gerados no ambiente físico da

Contratada, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do SESI-SP E SENAI-SP, os quais não podem ser cedidos, copiados, reproduzidos, publicados, divulgados de nenhuma forma, nem colocados à disposição direta ou indiretamente, locados ou vendidos a terceiros, mesmo após o encerramento do contrato, consoante o quanto contido no Termo de Confidencialidade a ser firmado pelas partes em conjunto com o instrumento contratual;

1.8.2. Não utilizar a marca das Contratantes ou qualquer material desenvolvido pelo SESI-SP E SENAI-SP para seus produtos e programas, assim como os dados dos clientes a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes ao contrato, em ações desenvolvidas pela Contratada fora do âmbito de atuação do contrato;

1.8.3. Tratar em caráter de estrita confidencialidade todas as informações a que tenha acesso em função do contrato, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro;

1.8.4. Manter, por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência do contrato.

1.8.5. Todas as informações veiculadas e armazenadas e/ou trafegadas nos recursos computacionais envolvidos na presente contratação, devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios funcionários, estagiários, terceiros ou parceiros das Contratantes, sem a autorização destes.

#### 1.9. Requisitos Gerais de Segurança da Informação

1.9.1. A Contratada deverá, juntamente com seu projeto de implantação, apresentar ao SESI-SP E SENAI-SP documento contendo sua Política de Segurança da Informação conforme solicitado a seguir.

1.9.2. A Política de Segurança da Informação da Contratada deverá estar alinhada com aquela adotada pelas Contratantes e abordar no mínimo os aspectos relacionados abaixo:

- a) Responsabilidades associadas a acesso, gestão e guarda de informações, estabelecidas para os profissionais integrantes dos seus quadros ou terceiros;
- b) Cumprimento irrestrito da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18) e possuir conformidade com a GDPR (General Data Protection Regulation);
- c) Sempre que possível, recomendado ou solicitado pela contratante, implementar o uso de criptografia e/ou certificados digitais para operação ou gerenciamento do ambiente;
- d) Emprego de equipamento de firewall, em suas instalações, com suporte a VPN/IPSEC, utilizando apenas algoritmos criptográficos classificados como "uso aceitável" pelo NIST (National Institute of Standard Technology), definindo as fronteiras físicas e lógicas entre as redes das Contratantes e da Contratada e outros acessos necessários à prestação dos serviços, bem como solução de software de prevenção de intrusão (IPS) para o ambiente;
- e) Utilização de softwares antivírus e de proteção a ameaças avançadas, em todos os equipamentos das suas instalações, capazes de detectar e remover vírus, cavalos de troia, worms e ameaças correlatas, com atualizações frequentes e automáticas das vacinas e novas versões contemplando todos os servidores e estações de rede. Essa solução deverá ter capacidade e performance compatível com aquela instalada e em operação no ambiente das Contratantes;
- f) A Contratada deverá permitir às Contratantes o acesso local ou remoto aos seus sistemas, assim como a todo e qualquer equipamento disponibilizado na prestação dos serviços, bem como aos ambientes físicos com controle de acesso, para fins de auditoria em segurança;
- g) Deverão ser adotados procedimentos de acesso seguro ambiente, permitindo inclusive a autenticação forte e utilização de múltiplos fatores de autenticação, bem como a aplicação de certificados digitais e técnicas criptográficas para armazenamento de dados;

#### 2 Requisitos de Privacidade e Conformidade LGPD

2.1 Os requisitos de privacidade sob perspectiva da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18), serão aplicáveis quando o objeto da contratação envolva direta ou indiretamente o tratamento de dados pessoais, especialmente os categorizados como sensíveis.

2.2 Qualquer item anterior presente neste anexo ou na minuta de edital que discorra sobre mesmo tema ou definição, deve ser interpretado de forma complementar com ênfase no entendimento de melhor garantia aos direitos dos titulares dos dados e/ou maior conformidade com a legislação aplicável.

2.3 Salvo disposições contrárias específicas, os termos abaixo terão as seguintes definições:

- a) Titulares: Pessoa física singular identificada ou identificável, a qual poderá ter seus dados pessoais tratados;
- b) Dados Pessoais: Qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável ou qualquer outra informação que se qualifica como “Dados Pessoais” nos termos das leis de proteção de Dados.
- c) Dados Sensíveis: Qualquer informação do titular que possa revelar sua origem racial ou étnica, religião, filiação sindical, opinião política, dados referentes à saúde e vida sexual, dados genético ou biométrico.
- d) Tratamento: Qualquer operação realizada com Dados Pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- e) Controlador: Pessoas jurídica ou estabelecimento que nos termos da lei atua como controlador das informações, determinando as finalidades, meios de tratamento e demais ações sobre os dados pessoais sob sua responsabilidade.
- f) Operador: Pessoa natural ou jurídica que sob orientação ou determinação do Controlador, executa o processamento e tratamento de dados pessoais dos titulares.
- g) Encarregado: Pessoa nomeada nos termos da lei para atuar como canal de comunicação entre Controlador, Operadores, Titulares, Agências Reguladoras e demais interessados e responsáveis pela operacionalização e conformidade com a LGPD

2.4 Para efeito de delimitação de papéis e responsabilidades, neste documento a CONTRATANTE desempenhará o papel de CONTROLADOR e a CONTRATADA o papel de OPERADOR.

2.5 O OPERADOR deverá obter termo de confidencialidade dos seus colaboradores que estiverem envolvidos no tratamento dos dados em nome do CONTROLADOR, sendo esta exigência dispensada caso outro documento interno estabelecido tenha mesma aplicação e validade, por exemplo contrato de trabalho.

2.6 A OPERADOR deverá apresentar as informações do seu encarregado de proteção de dados, ou, colaborador que desempenhe atividades e responsabilidade semelhante sobre o tema, caso o OPERADOR seja dispensado de nomeação formal conforme previsão da LGPD.

2.7 O tratamento dos dados pessoais deverá ser executado de forma limitada e de acordo com as orientações e definições de finalidade determinados pelo CONTROLADOR.

2.8 De acordo com as instruções fornecidas pelo CONTROLADOR, o OPERADOR deve ajustar, excluir ou bloquear os dados processados, notificando sem atrasos se em sua opinião a instrução infringir as regulamentações aplicáveis de proteção de dados.

2.9 O OPERADOR deverá fornecer ao CONTROLADOR as informações necessárias para permitir que este cumpra as obrigações de notificação, mantenha registros das atividades de processamento e/ou realize a avaliação de impacto da proteção de dados caso necessário.

2.10 Os dados pessoais tratados deverão ser devolvidos ao CONTROLADOR e eliminados ao final do contrato ou sob sua solicitação, exceto em situações em que legislação especifique a necessidade e condição de manutenção dos dados.

2.11 Em caso de exclusão de dados por solicitação do CONTROLADOR, fica estabelecida a necessidade do OPERADOR demonstrar que os dados foram eliminados e não poderão ser reconstruídos, evidenciando inclusive por escrito que todos que todas as mídias foram devolvidas ou destruídas. Caso haja requisitos legais vinculativos que não permitam apagar dados contratuais ou categorias de dados, o OPERADOR deverá informar o CONTROLADOR sobre tais requisitos.

2.12 O OPERADOR deverá possuir Política de Segurança e Privacidade que exponha suas diretrizes e definições sobre o tema privacidade.

2.13 É vedado ao OPERADOR a subcontratação de operadores sem previa análise e expressa autorização do CONTROLADOR.

2.14 O OPERADOR deve estabelecer programa de Segurança da Informação e privacidade baseado nos principais Frameworks de mercado, como por exemplo ISO 27001/27002/27701, NIST etc., informando ao CONTROLADOR os dados para contato do seu gestor sobre o tema.

2.15 O programa de Segurança da Informação e Privacidade do OPERADOR deverá contar com ciclo de identificação e resposta à incidentes.

2.16 O OPERADOR deverá notificar qualquer incidente de segurança, tendo prazo de 72 horas para comunicar os que envolvam ou possam impactar dados pessoais tratados em nome do CONTROLADOR.

2.17 A critério do CONTROLADOR, deverão ser coordenadas medidas técnicas e organizacionais voltadas para Segurança da Informação e Privacidade, incluindo visitas às instalações do OPERADOR para auditorias e validação das medidas estabelecidas.

2.18 O CONTROLADOR ou seus representantes têm o direito de realizar verificações em cumprimento aos requisitos deste Contrato. O OPERADOR deve fornecer as informações desejadas e, mediante solicitação do CONTROLADOR e dentro de um prazo razoável, apresentar provas documentais de que cumpriu suas obrigações, preenchendo um questionário fornecido pelo CONTROLADOR ou confirmando por escrito que as medidas acordadas são adequadas e atuais.

2.19 O OPERADOR deve notificar o responsável pelo gerenciamento do contrato do CONTROLADOR por escrito, se houver alguma alteração significativa nas medidas técnicas e organizacionais descritas. No caso de qualquer redução previsível na efetividade da segurança, o consentimento do CONTROLADOR deve ser obtido por escrito antes que a alteração seja realizada.

2.20 O OPERADOR deverá implementar programa de treinamento e conscientização sobre Segurança da Informações e Privacidade, principalmente com temas e ações relacionadas privacidade e conformidade com a LGPD.

2.21 O OPERADOR deverá desenvolver, manter e apresentar relatório sobre brechas na segurança e proteção de dados, bem como inventário e ciclo de gestão de riscos em segurança da Informação.

O OPERADOR deve informar o CONTROLADOR sem demora sobre verificações das autoridades de supervisão que ocorrem na empresa do OPERADOR, ou na infraestrutura de TI utilizada, e onde os dados pessoais do CONTROLADOR estão sendo processados.

2.22 Na hipótese de iminente acesso aos dados do CONTROLADOR no contexto de apreensão, confisco, inquéritos judiciais ou outras ações aplicáveis por parte das autoridades, ou no contexto de procedimentos de insolvência ou outras medidas de terceiros, o OPERADOR deverá comunicar imediatamente tal situação ao CONTROLADOR.

2.23 O OPERADOR deverá informar sem demora a todas as partes envolvidas em tal ação que o poder de disposição sobre os dados sujeitos ao presente contrato está com o CONTROLADOR, não devendo transferir qualquer dado a terceiros nem permitir que terceiros tenham acesso aos dados sem a expressa autorização do CONTROLADOR.

2.24 O OPERADOR nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados é solidário junto ao CONTROLADOR no desempenho das obrigações e cumprimento da legislação, devendo atuar ativamente para conformidade e pronta resposta.

**ANEXO C**

**MODELO DE PROPOSTA**

**PROCESSO DE SELEÇÃO COM DISPUTA ABERTA Nº 085/2026**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL, COM ATUAÇÃO EM ÂMBITO NACIONAL, PARA RECUPERAÇÃO DE TÍTULOS VENCIDOS DECORRENTES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS, TECNOLÓGICOS, DE LAZER, SAÚDE, ENTRE OUTROS, PARA O SESI-SP E SENAI-SP**

Lote	Item	Período de Atraso dos títulos (dias)	Estimativa do Volume Transacional Anual das Carteiras (R\$)	Comissão	
				% (B)	Valor R\$ (C)
1	1	Vencidos de 01 (um) até 90 (noventa) dias	29.216.247,36		
	2	Vencidos até 180 (cento e oitenta) dias	25.392.653,85		
	3	Vencidos de 181 (cento e oitenta e um) até 360 (trezentos e sessenta) dias	40.199.318,03		
	4	Vencidos 361 (trezentos e sessenta e um) até 720 (setecentos e vinte) dias	19.663.994,45		
	5	Vencidos de 721 (setecentos e vinte e um) até 1.080 (um mil e oitenta) dias	20.874.793,14		
	6	Vencidos a mais de 1.080 (um mil e oitenta) dias	39.993.106,35		
<b>Total Geral para 12 meses (R\$)</b>					<b>(D)</b>

A = Estimativa do Volume Transacional Anual das Carteiras por período de atraso (R\$)

B = Percentual de Comissão ofertado pela participante (%)

C = Valor da comissão ofertada por período de atraso (R\$)

D = Total geral para 12 meses (R\$)

**Cálculo:** C = A x B

D = Soma de C (1 ao 6)

**Obs.: O valor de D deverá ser registrado no portal do licitações-e para disputa de preços.**

Valor Total Geral Anual da Proposta: R\$ ..... (.....) valor por extenso.

(Local e Data)

\_\_\_\_\_  
(Nome completo, CPF e assinatura do representante legal)



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL AO SESI-SP

Pelo presente instrumento particular e, na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o nº 03.779.133/0001-04, com sede na Avenida Paulista, nº 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, CEP 01311-923, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, neste ato representado por seu Gerente \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, a seguir denominado, simplesmente, SESI-SP; e, de outro lado, \_\_\_\_\_, com inscrição no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, Estado de \_\_\_\_\_, neste ato representada de acordo com seus atos constitutivos, a seguir denominada, simplesmente, CONTRATADA; têm, entre si, ajustada e contratada a celebração do presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições que, mutuamente, aceitam e outorgam.

### Cláusula Primeira – Do Objeto

1.1 Constitui o objeto do presente instrumento a prestação de serviços, pela CONTRATADA, de cobrança extrajudicial de créditos devidos e inadimplidos por terceiros, nos seguimentos: educacional, tecnológico, lazer e saúde, entre outros, para o SESI-SP, Lote \_\_, nos termos do Chamamento Público - PSDA nº 085/2026, Memorial Descritivos e demais anexos.

1.2 As especificações do objeto encontram-se previstas no Anexo B, do PSDA nº 085/2026.

1.3 Constitui também parte deste contrato o Regulamento para Contratação e Alienação – RCA do Serviço Social da Indústria - SESI e a Proposta da CONTRATADA com data de \_\_\_\_/\_\_\_\_/202\_\_\_\_.

### Cláusula Segunda – Da Vigência/ Prazos/ Reajuste

2.1 Este contrato vigorará pelo período de 12 (doze) meses, a contar da assinatura, podendo ser prorrogado, até o limite máximo de 05 (cinco) anos, através da elaboração de termo aditivo, observadas as disposições contidas no artigo 34 e 38 do RCA.

2.2 Fica convencionado que não haverá aplicação de reajuste ou qualquer forma de recomposição dos valores e percentuais de comissão contratados, os quais permanecerão fixos e inalterados durante toda a vigência do contrato, inclusive em eventuais prorrogações.

### Cláusula Terceira – Dos Preços e Pagamentos

3.1. O preço global a ser pago pela execução dos serviços, objeto deste contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ), de acordo com a proposta da Contratada e Anexo I, deste contrato.

3.2. Assim, o SESI-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, no que respeita ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS e demais cláusulas contratuais e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores dos descontos aplicáveis no respectivo período, cabendo à CONTRATADA promover o desconto correspondente em sua fatura mensal.

- 3.2.1. A partir do recebimento da notificação, a CONTRATADA terá o pleno direito de promover as devidas justificativas ao SESI-SP, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca dos descontos previstos.
- 3.3. Os pagamentos serão efetuados diretamente pelas Gerência Sênior Contábil e Financeira do SESI-SP, situada na Avenida Paulista, nº 1313, 2º andar, Bairro Bela Vista, em São Paulo – SP, em 10 (dez) dias úteis, do mês subsequente a prestação dos serviços, fora a dezena, e após a entrega efetiva da nota fiscal, de modo que ocorram apenas nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês. O SESI-SP deverá fornecer a lista de grupos familiares ativos (Beneficiários Titulares), até o último dia útil de cada mês, para que seja realizada a conferência e respectivo pagamento no mês subsequente.
- 3.3.1. Quando recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente; no mês de fevereiro, os pagamentos serão realizados nos dias 10, 20 e 28 (ou 29, se o ano for bissexto).
- 3.4. Somente será realizado o pagamento dos serviços efetivamente prestados.
- 3.5. Para contagem do prazo de pagamento, considerar-se-á o dia da entrega da nota fiscal/fatura, devidamente validada pela área demandante.
- 3.6. Os pagamentos serão efetuados, em moeda corrente nacional, estando os referidos pagamentos condicionados à apresentação, pela CONTRATADA, da nota fiscal/fatura à unidade solicitante dos serviços.
- 3.7. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário. Para tanto, deverão ser encaminhados, obrigatoriamente, as duplicatas e/ou recibos devidamente quitados.
- 3.8. Não deverão ser emitidos boletos bancários, bem como, não é permitido negociar os títulos.
- 3.9. Na hipótese de ser apresentada a documentação de cobrança com erro ou incompleta ou se concretizando circunstância que impeça a liquidação das despesas, o pagamento será suspenso e o prazo de vencimento prorrogado, se necessário até que seja providenciada as medidas saneadoras cabíveis, não acarretando, neste caso, quaisquer ônus para o SESI-SP.
- 3.10. Caso a documentação para pagamento não seja entregue conforme previsto acima, o SESI-SP poderá postergar o pagamento ficando estabelecido o vencimento da nota fiscal/fatura somente nos dias 10, 20 ou 30 do mês.
- 3.11. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária, bem como qualquer forma de cessão à terceiros.
- 3.12. O descumprimento do disposto no item 3.11. acarretará a aplicação de penalidade(s) consignadas neste instrumento.
- 3.13. Se da infringência no disposto no item 3.11 advier protesto da duplicata, a CONTRATADA, além da penalidade citada acima, se obriga a efetuar à suas expensas, o

respectivo cancelamento, no prazo máximo de 05 (dias), contados da data da emissão do correspondente instrumento cartorário.

3.14. Por força das legislações vigentes, se for o caso, o SESI-SP reterá do valor bruto da nota fiscal, as alíquotas pertinentes aos tributos a seguir discriminados:

- a. Imposto de Renda;
- b. INSS;
- c. ISS (imposto sobre serviços de qualquer natureza);
- d. CSLL (contribuição social sobre lucro líquido);
- e. COFINS; e,
- f. PIS.

3.15. Quando da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor das retenções dos tributos referidos na subcláusula acima.

3.16. No caso da CONTRATADA ser beneficiada com decisão judicial que dispense a obrigatoriedade de retenção e recolhimento na fonte de qualquer dos tributos acima relacionados, deverá providenciar Ofício Judicial ao SESI-SP para que cumpra a decisão judicial ou, na impossibilidade de oficiar o SESI-SP, deverá apresentar cópias autenticadas da petição inicial, da liminar, da sentença, do acórdão e outros documentos que o SESI-SP julgar necessários, bem como, providenciar, trimestralmente, Certidão de Objeto e Pé que comprove estar a decisão ainda em vigor na data do pagamento.

3.17. O SESI-SP se reserva, ainda, o direito de reter quaisquer importâncias referentes a outros impostos, taxas, contribuições e recolhimentos obrigatórios, incidentes sobre a prestação dos serviços ora contratados.

3.18. O SESI-SP poderá suspender o pagamento de qualquer nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, no todo ou em parte, nos seguintes casos:

- 3.18.1. Descumprimento de obrigação relacionada com os serviços contratados;
- 3.18.2. Não cumprimento de obrigação contratual, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a CONTRATADA atenda à cláusula infringida;
- 3.18.3. Obrigações da CONTRATADA com terceiros que, eventualmente, possam prejudicar o SESI-SP;
- 3.18.4. Paralisação dos serviços por culpa da CONTRATADA; e,
- 3.18.5. Nos casos de suspensão dos serviços decorrente de determinação de órgão governamental que impeça a sua realização, ou que os procedimentos a serem adotados para sua realização não possam ser cumpridos pelo SESI-SP, assegurado o pagamento dos serviços executados.

#### Cláusula Quarta – Das Responsabilidades da CONTRATADA

4.1. A CONTRATADA obriga-se a:

- 4.1.1 Executar os serviços, objeto deste contrato, de acordo com as exigências e obrigações definidas no Chamamento Público – PSDA nº 085/2026, Memorial Descritivo e demais anexos.
- 4.1.2 Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos serviços por seus empregados, prepostos, parceiros e terceiros.

- 4.1.3 Arcar com eventuais custos de transporte, estadia, alimentação entre outros, necessários à execução dos serviços.
- 4.1.4 Considerar a vistoria e aceitação dos serviços por técnicos do SESI-SP, se for o caso.
- 4.1.5 Notificar por escrito ao SESI-SP, ao gestor do Contrato, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das condições e prazos estabelecidos no contrato.
- 4.1.6 Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que venham a causar ao SESI-SP.
- 4.1.7 Solucionar eventuais falhas sem ônus ao SESI-SP.
- 4.1.8 Manter, durante o tempo de vigência do contrato, os documentos de regularidade fiscal e regularidade técnica devidamente atualizados.
- 4.1.9 Não empregar menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 anos.
- 4.1.10 Fornecer EPI's aos seus funcionários se for o caso.
- 4.1.11 Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do SESI-SP, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.
- 4.1.12 Manter os seus profissionais identificados por crachás, quando em trabalho (se for o caso de prestação dentro dos estabelecimentos do SESI-SP).
- 4.1.13 Empregar, as suas expensas, todos os recursos necessários à execução dos serviços, tais como mão de obra qualificada, equipamentos, ferramentas, máquinas e materiais.
- 4.1.14 Realizar os serviços por meio de profissionais habilitados e experientes, devidamente uniformizados, tudo em conformidade com as normas e determinações em vigor (em caso de prestação de serviço dentro das unidades do SESI-SP).
- 4.1.15 Zelar pela integridade da marca e do nome SESI-SP durante a execução dos serviços.
- 4.1.16 Possuir equipamento para gravação de todos os contatos telefônicos realizados, preferencialmente áudio digital em formatos como MP3 ou WAV. As gravações deverão ser disponibilizadas ao SESI-SP sempre que solicitado, em até 01 (um) dia útil, e armazenadas pela CONTRATADA por um período mínimo de 05 (cinco) anos.
- 4.1.17 Possuir, no mínimo, 6 (seis) postos de atendimento ativos e exclusivos para cobrança da carteira do SESI-SP, com acesso às informações dos devedores durante a vigência do contrato, comprovados por meio de escala de funcionários, quando solicitado.
- 4.1.18 Disponibilizar linha telefônica 0800 e/ou 4000, que aceite inclusive ligações oriundas de celular.
- 4.1.19 Todas as despesas com alimentação, transporte, seguros, hospedagem e demais necessárias à execução dos serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo qualquer ônus ao SESI-SP.
- 4.1.20 Possuir infraestrutura tecnológica compatível com o sistema SAP, para distribuição e tratamento dos serviços de cobrança.
- 4.1.21 Manter estrutura interna para treinamento e capacitação dos colaboradores, visando à padronização dos procedimentos e à excelência na prestação dos serviços, observando os limites estabelecidos pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), especialmente os artigos 42 e 71, responsabilizando-se integralmente por eventuais excessos cometidos por seus agentes, colaboradores ou prepostos.
- 4.1.22 Evitar práticas vedadas por lei ou códigos, especialmente o tratamento

desrespeitoso aos devedores.

4.1.23 Informar ao SESI-SP, por escrito e mediante protocolo, sobre eventuais demandas administrativas e/ou judiciais interpostas por clientes contra a CONTRATADA, decorrentes da execução do contrato, visando desonerar o SESI-SP de qualquer responsabilidade e permitir o acompanhamento da demanda.

4.1.24 Responder perante o SESI-SP e terceiros por prejuízos decorrentes de demora, omissão ou erro na execução dos serviços.

4.1.25 Substituir imediatamente, sempre que exigido pelo SESI-SP, qualquer empregado ou contratado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados inconvenientes ou insatisfatórios.

4.1.26 Manter absoluto sigilo, sob as penas da lei, de todas as informações obtidas na execução dos serviços, sendo vedada sua divulgação sem autorização prévia e expressa do SESI-SP.

4.1.27 Adotar procedimentos técnicos e administrativos auditáveis para evitar extravio ou perda de informações cedidas pelo SESI-SP, bem como garantir segurança da informação contra divulgação, exploração ou uso indevido por agentes internos ou terceiros não autorizados.

4.1.28 Manter, em caráter confidencial e mesmo após o término do contrato, todos os dados e informações cedidas pelo SESI-SP, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/18). A CONTRATADA será integralmente responsável por qualquer vazamento de dados ou uso indevido de informações.

4.1.28.1 Os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18) serão aplicáveis quando o contrato envolver tratamento de dados pessoais, conforme disposto no ANEXO I – Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade, memorial descritivo do PSDA 85/2026.

4.1.29 Submeter à apreciação dos empregados designados pelo SESI-SP as divergências entre a base de dados fornecida e a realidade apresentada pelo cliente.

4.1.30 Submeter ao SESI-SP qualquer negociação que divergir das condições previamente estabelecidas.

4.1.31 Assumir expressamente a obrigação de indenizar o SESI-SP por prejuízos causados por ações inadequadas da CONTRATADA ou seus prepostos.

4.1.32 Corrigir relatórios com informações divergentes em até 02 (dois) dias úteis após notificação, ou imediatamente em casos excepcionais.

4.1.33 Permitir vistoria dos serviços pelo SESI-SP, fornecendo orientações e facilitando o acesso às dependências sempre que solicitado.

4.1.34 Não utilizar logotipos das marcas SESI-SP em documentos emitidos pela CONTRATADA, limitando-se às informações sobre a origem dos débitos.

#### Cláusula Quinta – Demais Obrigações da CONTRATADA Trabalhistas e Previdenciárias

5.1 A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos profissionais designados para a prestação de serviço, observando, especialmente, as seguintes obrigações:

- a) pagar os salários e demais verbas passadas diretamente ao seu funcionário alocado a prestação de serviço;
- b) observar as obrigações previstas na convenção, acordo coletivo, acórdão normativo ou na legislação incidente aplicável à categoria profissional do empregado, inclusive no que diz

respeito a pisos salariais;

- c) cumprir as obrigações trabalhistas de acordo com os valores e especificações indicados na planilha de custos e formação de preços contida na Proposta, sempre respeitados os mínimos previstos na norma coletiva aplicável;
- d) atender a legislação relativa à segurança e à medicina do trabalho, e em particular as Normas Regulamentadoras (NR) expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego; e
- e) pagar antecipadamente, em parcela única mensal, os insumos referentes a vale-transporte e auxílio-alimentação (se for o caso, ora quando aplicável).

5.2 Deve ser mantido e atualizado pela CONTRATADA, bem como exibidos por meio de cópias, sempre que solicitadas pelo SESI-SP, os registros, anotações e documentos que comprovem o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, tais como:

- a) o contrato de trabalho, o regulamento interno da empresa, se houver, o acordo ou a convenção coletiva de trabalho, ou ainda, o acórdão normativo, se for o caso, relativos à categoria profissional do empregado;
- b) o registro do empregado e Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- c) o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização das avaliações médicas (admissional, periódica, demissional e, se for o caso, de retorno ao trabalho e de mudança de função) e exames complementares determinados pelo médico do trabalho;
- d) documentos comprobatórios do pagamento das contribuições previdenciárias dos empregados e do empregador;
- e) cartão, ficha ou livro de ponto assinado pelo empregado, ou documento comprobatório do registro eletrônico de ponto, nos quais constem as horas trabalhadas normais e extraordinárias, se for o caso;
- f) recibo de concessão de aviso de férias, a ser dado 30 (trinta) dias antes do respectivo gozo;
- g) documento comprobatório de depósito bancário na conta do trabalhador referente ao pagamento dos salários mensais e adicionais aplicáveis, férias acrescidas do terço constitucional e décimo terceiro salário (primeira e segunda parcelas);
- h) documento comprobatório de fornecimento de auxílio-alimentação;
- i) documento comprobatório do recolhimento dos valores devidos ao FGTS nas respectivas contas vinculadas do empregado;
- j) termos que cuidem da demissão ou rescisão do contrato, sua respectiva homologação e quitação de verbas rescisórias, na forma da legislação;
- k) documento comprobatório da concessão de aviso prévio pelo empregador ou pelo empregado;
- l) documento comprobatório da entrega dos documentos necessários à obtenção de seguro-desemprego pelo empregado, nas hipóteses em que o mesmo faça jus ao benefício.

5.3 Fica estabelecido que a CONTRATADA é considerada, para todos os fins e efeitos jurídicos, como única e exclusiva empregadora dos profissionais alocados na prestação de serviço, sendo a responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar o SESI-SP ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.

5.4 Respeitadas todas as previsões descritas na minuta de contrato, a CONTRATADA é a única e exclusiva responsável por todos os encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais, oriundos da

execução do contrato, podendo o SESI-SP a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, inclusive, de todos os documentos arrolados nesta cláusula, como condição do pagamento do valor ajustado.

#### Cláusula Sexta – Das Obrigações do SESI-SP

6.1 O SESI-SP se obriga a:

6.1.1 Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, inclusive por meio da requisição de documentos, dados e informações complementares, sempre que julgar pertinente.

6.1.2 Notificar a CONTRATADA, conforme regras estabelecidas em contrato, sobre toda e qualquer não conformidade verificada na execução dos serviços, aplicando as penalidades/descontos cabíveis, se o caso.

6.1.3 Efetuar o pagamento à CONTRATADA, nos termos e prazos fixados em contrato.

#### Cláusula Sétima – Da Confidencialidade

7.1 A CONTRATADA deverá assinar o termo de confidencialidade do SESI-SP, de forma a respeitar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações relacionadas a prestação de serviços em questão, sob pena de multa e rescisão contratual.

7.2 As partes deverão manter completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, informações, documentos, especificações técnicas e inovações que tenha acesso umas das outras, em virtude da prestação dos serviços objeto deste contrato, não podendo sob qualquer pretexto divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento a terceiros, sob pena de rescisão deste instrumento e, ainda, de serem obrigadas a responderem, eventualmente, pela responsabilidade civil e penal advinda da divulgação de informações sigilosas. A obrigação de confidencialidade deverá ser cumprida do início da vigência deste contrato até 05 (cinco) anos após o término da vigência ou da denúncia ou rescisão deste ajuste.

7.3 De igual forma, as partes concordam, salvo quando exigido por lei ou por ordem judicial, a não disponibilizar as informações confidenciais da outra parte, por qualquer meio, a terceiros, para qualquer finalidade, exceto para a implementação do presente contrato e observadas as demais disposições deste contrato e demais instrumentos que o integram.

7.4 As partes concordam e obrigam-se a providenciar todas as medidas para assegurarem que as informações confidenciais não sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes, em violação aos dispositivos do presente instrumento, restringindo, obrigatoriamente, o acesso às citadas informações apenas daqueles funcionários designados para a consecução do objeto deste contrato.

7.5 A informação confidencial de uma das partes não inclui informação que:

- a) seja ou se torne, no decorrer do prazo contratual, parte do domínio público, independente de ação ou omissão da outra parte;

- b) embora de conhecimento legítimo da outra parte, anteriormente à revelação, não tenha sido obtida diretamente ou indiretamente da parte reveladora;
- c) legitimamente revelada à outra parte por uma terceira pessoa sem restrição sobre a revelação; e,
- d) seja independente desenvolvida pela outra parte.

#### Cláusula Oitava – Gestão e Fiscalização

Os serviços inerentes ao presente contrato serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência \_\_\_\_\_ do SESI-SP, que indicará funcionário(s) que exercerá(ão) a função de gestor(es) de contrato, responsável(is) por acompanhar a execução, as etapas e prazos determinados, conferir os documentos e relatórios (se for o caso), atestar a realização dos serviços para liberação dos pagamentos correspondentes.

#### Cláusula Nona – Da Denúncia e da Rescisão

- 9.1. Qualquer uma das partes poderá denunciar o contrato antecipadamente, desde que comunique sua intenção com no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência.
- 9.2. O presente contrato poderá ser rescindido em caso de descumprimento de quaisquer de suas cláusulas contratuais, arcando a parte que der motivo, com o pagamento à parte inocente, da multa contratual prevista neste instrumento, caso a parte inadimplente, após notificada, não adimplir com sua obrigação no prazo de 03 (três) dias corridos a partir do recebimento da notificação.
- 9.3. Por iniciativa motivada do SESI-SP, o contrato ainda poderá ser rescindido:
  - a) pela infração a qualquer cláusula do presente contrato;
  - b) se a CONTRATADA paralisar o serviço pelo espaço de 10 (dez) dias consecutivos, sem motivo justificado;
  - c) em caso de recuperação judicial/extrajudicial, falência, dissolução ou liquidação da CONTRATADA;
  - d) em caso de atraso superior a 10 (dez) dias no cumprimento de qualquer etapa do cronograma físico, ou lentidão na execução dos serviços de que resulte, comprovadamente, a impossibilidade de sua conclusão no prazo estipulado;
  - e) na hipótese de suspensão dos serviços por determinação de autoridades competentes, ficando a CONTRATADA responsável pelos eventuais aumentos nos custos de serviços e pelas perdas e danos que o SESI-SP venha a sofrer;
  - f) decorrente de associação com outrem, fusão ou incorporação da CONTRATADA, ou ainda alteração de seu Contrato Social ou Estatuto, que modifique seu objeto, estrutura ou prejudique a execução deste contrato;
  - g) pela subcontratação total, cessão ou transferência do contrato;
  - h) em caso de subcontratação parcial dos serviços, sem prévia concordância do SESI-SP; e,
  - i) cometimento reiterado de faltas ou não atendimento das determinações da fiscalização do SESI-SP.

#### Cláusula Décima – Das Condições Gerais

10.1 A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável por quaisquer danos ou prejuízos, que eventualmente possa causar a terceiros, bem como seus prepostos e empregados, em decorrência da execução dos serviços objeto do presente ajuste, sem que possa ser imputada qualquer responsabilidade ou ônus ao SESI-SP pelos ressarcimentos ou indenizações devidos.

10.2 Na hipótese do SESI-SP, por meio da Gerência \_\_\_\_\_, vir a exigir a comprovação do cumprimento de todas as obrigações legais a que se sujeita a CONTRATADA, tal comprovação deverá ser realizada mediante a apresentação dos documentos, demonstrando que se encontra em dia com todos os recolhimentos, conforme for o caso, dos tributos, contribuições, taxas, encargos trabalhistas e previdenciários, e de demais documentos legais que o SESI-SP, a seu exclusivo critério, entendam ser necessários.

10.3 O SESI-SP não será responsável, seja a que título for, por quaisquer perdas, danos, extravios ou desaparecimento de objetos pertencentes à CONTRATADA ou aos membros da sua equipe.

10.4 Caso a CONTRATADA não apresente ou apresente a documentação incompleta solicitada pelo SESI-SP, tal fato ensejará a imediata suspensão do pagamento de qualquer valor, que somente será efetuado mediante a regularização da falta, sem prejuízo do presente instrumento ser rescindido pelo SESI-SP por inadimplemento contratual por parte da CONTRATADA, com pagamento da multa contratual aqui estipulada e apuração de perdas e danos.

10.5 Fica estabelecido que o SESI-SP não responderá, sob qualquer hipótese, pelos ônus decorrentes do uso indevido de equipamentos, programas de computador e demais ferramentas e recursos auxiliares protegidos nos termos da lei, que a CONTRATADA tenha violado na execução dos serviços objeto deste instrumento, cabendo à mesma CONTRATADA responder, civil e penalmente, por eventuais infrações cometidas.

10.6 Na assinatura do contrato a CONTRATADA toma ciência da Política de Segurança de Informação do SESI-SP firmando o documento Termo de Confidencialidade, conforme destacado na cláusula sétima, cujo conteúdo deverá ser divulgado a todos os seus profissionais que integrarão a equipe de prestação de serviços do SESI-SP, de maneira que os termos ali consignados sejam efetivamente conhecidos e adotados.

10.7 Qualquer tolerância no cumprimento do presente instrumento será entendida como mera liberalidade das partes e não como novação, que não se presumirá em nenhuma hipótese, configurando-se apenas por escrito e firmada por ambas as Partes.

10.8 As Partes cumprirão integralmente, a todo tempo, de acordo com a Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013), bem como com todas as outras leis antissuborno, anticorrupção, sobre conflitos de interesse ou outras leis, normas ou regulamentos com finalidade e efeito semelhantes aplicáveis à CONTRATADA ou ao SESI-SP.

10.9 Se durante a vigência do presente contrato, o SESI-SP for obrigado, por Lei ou Ato de Autoridade Pública, a interromper as atividades que constituem o objeto deste contrato, o mesmo poderá ser (extinto) rescindido, independente do pagamento da multa ou qualquer outra verba, seja a que título for.

10.10 Se durante a vigência do presente contrato ocorrer motivos de caso fortuito e/ou de força maior que impeça a continuidade da execução do contrato, tais como calamidades

públicas, estado de emergência, que gerem impacto de forma a restringir circulação de pessoas por medida de segurança pública, motivos de interesse público e/ou bem estar social, declarado/s ou não por Autoridade/s, Comunicado/s emitido/s pela Organização Mundial da Saúde ou Organismos Governamentais, poderá ocorrer a suspensão do presente instrumento, e se for o caso, com o cancelamento de cronogramas definidos, até o seu regular retorno, sem que haja qualquer penalidade, custo e despesa, a quaisquer das Partes, seja a que título for.

10.11 Na eventualidade de vir a ser exigida do SESI-SP qualquer importância de responsabilidade da CONTRATADA, esta ficará obrigada a repor ao SESI-SP o valor por ele despendido, acrescido de 50% (cinquenta por cento).

10.12 Fica estabelecido que a CONTRATADA é considerada, para todos os fins e efeitos jurídicos, como única e exclusiva empregadora dos profissionais alocados na prestação de serviço, sendo a responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar o SESI-SP ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.

#### Cláusula Décima Primeira – Acordo de Nível de Serviços

11.1 Assim, o SESI-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, no que respeita ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS e demais cláusulas contratuais e identificação, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores dos descontos aplicáveis no respectivo período, cabendo à CONTRATADA promover o desconto correspondente em sua fatura mensal.

11.1.1. A partir do recebimento da notificação, a CONTRATADA terá o pleno direito de promover as devidas justificativas ao SESI-SP, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca dos descontos previstos.

11.2 Para assegurar a proporcionalidade e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, o somatório das glosas aplicadas à fatura mensal da CONTRATADA, ainda que decorrentes de múltiplos descumprimentos dos níveis de serviço (SLA) no mesmo período, não poderá ultrapassar o limite de 20% (vinte por cento) do valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência das inconformidades.

11.3 Na hipótese de aplicação de descontos por período contínuo de 03 (três) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao SESI-SP promoverem a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais.

11.4 A CONTRATADA descontará do total da fatura do mês subsequente o valor correspondente aos descontos notificados pelo SESI-SP, consoante acima descrito.

11.5 A aplicação dos descontos financeiros, não se confundem com as penalidades por descumprimentos de cláusulas do contrato.

#### Cláusula Décima Segunda - Da Subcontratação

12.1 Poderão ser subcontratados partes do objeto, mantida a responsabilidade da CONTRATADA e desde que expressamente autorizado pelo SESI-SP.

12.2 Será admitida a subcontratação de serviços específicos, às expensas e riscos da CONTRATADA, condicionada à prévia e expressa autorização escrita do SESI-SP.

12.3 A CONTRATADA deverá obter autorização prévia e por escrito do SESI-SP para subcontratar qualquer parte dos serviços. A substituição de qualquer subcontratada também estará sujeita à prévia aprovação.

12.4 A aceitação, pelo SESI-SP, de qualquer subcontratada não isentará a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas neste contrato, permanecendo integralmente responsável pelos serviços executados pelas subcontratadas.

12.5 No caso de subcontratação, a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento integral dos serviços permanecerá inalterada, como se diretamente os tivesse executado, não podendo transferir ao SESI-SP qualquer exceção ou alegação de descumprimento relacionada ao subcontratado.

12.6 Nenhum encargo trabalhista, previdenciário, tributário ou responsabilidade civil decorrente da subcontratação será imputado ao SESI-SP.

12.7 Fica vedada a subcontratação, nas seguintes situações:

- a) Subcontratação total do objeto;
- b) De empresas participantes deste Processo de Seleção, e
- c) De empresa impedida de contratar com o SESI-SP e SENAI-SP.

12.8 A CONTRATADA deverá apresentar ao SESI-SP a documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, nos termos do PSDA nº 085/2026.

12.9 Os pagamentos correspondentes aos serviços prestados pela Subcontratada serão realizados somente à CONTRATADA.

#### Cláusula Décima Terceira – Da Lei Geral de Proteção de Dados

13.1. As Partes declaram que cumprirão a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, tanto no que diz respeito aos dados pessoais disponibilizados pelo SESI-SP à CONTRATADA, quanto com relação aos dados disponibilizados pela CONTRATADA ao SESI-SP, pelo que se segue:

- a) Possuem todos os direitos, consentimentos e/ou autorizações necessários exigidos pela LGPD, e demais leis aplicáveis, para divulgar, compartilhar e/ou autorizar o tratamento dos dados pessoais para o cumprimento de suas obrigações contratuais e/ou legais;
- b) Não conservarão dados pessoais que excedam as finalidades previstas no Contrato e seus anexos;
- c) Informarão e instruirão os seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros sobre o tratamento dos dados pessoais, observando todas as condições desse Contrato, inclusive na hipótese de os titulares de dados terem acesso direto a qualquer sistema (on-line

ou não) para preenchimento de informações que possam conter os dados pessoais, garantindo a privacidade e confidencialidade dos dados pessoais, e mantendo um controle rigoroso sobre o acesso aos dados pessoais;

d) Não fornecerão ou compartilharão, em qualquer hipótese, dados pessoais sensíveis de seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros, salvo se expressamente solicitado por uma Parte à outra, caso o objeto do Contrato justifique o recebimento de tais dados pessoais sensíveis, estritamente para fins de atendimento de legislação aplicável;

e) Informarão uma Parte à outra sobre qualquer incidente de segurança, relacionado ao presente instrumento, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento em que tomou conhecimento, por quaisquer meios, do respectivo incidente;

f) Não irão alterar, corrigir, apagar, dar acesso, anonimizar ou realizar a portabilidade para terceiros de dados pessoais mediante solicitação da Parte requerente e garantirá que todos os dados pessoais que forem objeto de tratamento sejam precisos e atualizados;

g) Excluirão, de forma irreversível, os dados pessoais retidos em seus registros, mediante solicitação da outra Parte ou dos titulares dos dados, a qualquer momento, salvo conforme determinado por lei ou ordem judicial;

h) Implementarão medidas de segurança substancialmente, quando for o caso, de acordo com os padrões aplicáveis na indústria projetados para garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos Dados Pessoais;

i) Colaborarão com a outra PARTE, mediante solicitação desta, no cumprimento das obrigações de responder a solicitações e reivindicações de pessoa e/ou autoridade governamental, a respeito de Dados Pessoais;

j) Ao término do Contrato cessará o tratamento, inclusive qualquer uso dos Dados Pessoais e devolverá à outra PARTE ou destruirá todos os Dados Pessoais e todas as cópias destes, exceto se obrigada a manter cópia de determinados Dados Pessoais estritamente em virtude de lei;

k) O tratamento dos dados coletados, somente quando autorizados, de uma Parte à outra, poderão ser conservados pelo período de 5 (cinco) anos após o término do presente instrumento, com sua posterior eliminação, sendo autorizada sua conservação nas hipóteses descritas no artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018)

l) Assegurarão que colaboradores, prestadores de serviços, terceiros, parceiros e membros da equipe técnica que venham ter acesso aos dados durante o desenvolvimento do projeto cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou determinação judicial;

m) As PARTES não poderão subcontratar nem delegar o Tratamento dos Dados Pessoais sem o consentimento prévio por escrito da outra PARTE, mas podem as PARTES preservar e conservar os dados por si ou por empresa CONTRATADA especialmente para este fim;

n) As PARTES declaram ciência de que os dados fornecidos, uma vez anonimizados, não são considerados DADOS PESSOAIS, como estabelece o artigo 12 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

13.2. Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste Contrato, ou se for o caso do Contrato original e eventuais aditivos, a CONTRATADA é a única responsável por todo e qualquer dano decorrente do descumprimento da LEI Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção dos Dados, pela CONTRATADA, por seus colaboradores, prepostos, subcontratados, parceiros comerciais, empresas afiliadas ou qualquer agente ou terceiro a ela vinculado ou que atue em seu nome.

#### Cláusula Décima Quarta – Das Penalidades

14.1 Atrasos ou descumprimento de quaisquer das cláusulas estabelecidas neste contrato, acarretará a aplicação de multa no percentual de 2% (dois por cento) do valor total do contrato, sem prejuízo do direito da parte prejudicada de exigir eventual indenização por perdas e danos.

14.2 A parte que der motivo à rescisão, por atrasos, descumprimentos das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.

14.3 O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao SESI-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de processos de seleção junto ao SESI-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 05 (cinco) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de participar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.

14.4 As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

14.5 Os valores relativos as multas aplicadas, bem como, outros valores que forem devidos serão deduzidos dos créditos que a contratada possuir com o SESI-SP ou cobrados administrativa ou judicialmente.

#### Cláusula Décima Quinta – Da Reforma Tributária

15.1 Aplicam-se as regras da Reforma Tributária (EC 132/2023 e LC 214/2025) ao presente instrumento, sendo vedado o repasse unilateral de tributos, incluindo quaisquer encargos ou majorações de preços decorrentes da alteração legislativa.

15.2 Para os fins desta cláusula, considera-se "Reforma Tributária" qualquer alteração na legislação tributária aplicável, incluindo, mas não se limitando a mudanças nas alíquotas, bases de cálculo, criação, extinção ou substituição de tributos, que venha a afetar os serviços objeto deste contrato.

15.3 A CONTRATADA declara estar ciente de que, até a completa implementação da Reforma Tributária (Emenda Constitucional nº 132/2023 e legislação correlata, incluindo, mas não se limitando, à Lei Complementar nº 214/2025), coexistirão quando aplicável os atuais tributos incidentes sobre serviços (ISS, PIS, COFINS, CSLL, IRRF, INSS, entre outros) e os novos tributos (CBS – Contribuição sobre Bens e Serviços e IBS – Imposto sobre Bens e Serviços), cabendo-lhe integral responsabilidade pelo correto enquadramento, apuração, recolhimento e comprovação do pagamento dos tributos incidentes sobre a prestação do objeto contratual.

15.4 É vedado a CONTRATADA repassar ao SESI-SP, de forma unilateral, quaisquer encargos tributários ou majorações de preços decorrentes da Reforma Tributária

15.5 É vedado a CONTRATADA promover qualquer reajuste de preços com fundamento em alteração tributária sem prévia comprovação documental oficial da majoração da carga tributária incidente diretamente sobre o objeto deste contrato, devendo tal situação ser analisada em boa-fé pelas Partes e, se necessário, formalizada por aditivo contratual do SESI-SP, que se reserva o direito de auditar os cálculos apresentados.

15.6 Toda e qualquer nota fiscal de serviços deverá ser emitida em conformidade com o padrão nacional de NFS-e, atendendo às exigências legais vigentes, inclusive quanto à discriminação das alíquotas e bases de cálculo de ISS, IBS e CBS.

15.7 Notas fiscais emitidas de forma incorreta ou que não permitam a identificação clara dos tributos incidentes serão consideradas não recebidas, não gerando obrigação de pagamento até sua regularização.

15.8 Caso o SESI-SP venha a sofrer autuação, multa, cobrança ou qualquer exigência fiscal decorrente de erro, omissão, classificação incorreta ou descumprimento das normas tributárias pela CONTRATADA, este se compromete a assumir integralmente a responsabilidade, isentando e indenizando o SESI-SP por todos os valores, custos, honorários advocatícios e encargos que venham a ser despendidos.

15.9 As partes reconhecem que a eventual instituição de regimes de retenção tributária obrigatória (inclusive sobre IBS e CBS) será automaticamente aplicada ao presente contrato, sem necessidade de aditivo, autorizando o SESI-SP a proceder às retenções devidas e comprovar a CONTRATADA o recolhimento.

15.10 Em caso de alteração legislativa superveniente que modifique substancialmente a sistemática de incidência de tributos, as Partes comprometem-se a revisar o contrato em boa-fé, buscando entendimento, vedada a suspensão da prestação do serviço ou a exigência de valores adicionais pela CONTRATADA, sem prévia concordância do SESI-SP por meio de aditivo contratual.

#### Cláusula Décima Sexta – Da Assinatura Eletrônica

16.1 Quando for o caso, como alternativa à assinatura física, as Partes declaram e concordam que a assinatura deste Instrumento e todos os seus aditivos e afins poderá ser realizada eletronicamente.

16.2 As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento, de acordo com o art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, nos termos do art. 10, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 (“MP 2.200-2”), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.

16.3 Adicionalmente, as Partes signatárias deste Instrumento expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação da autoria de suas respectivas assinaturas por meio de certificados eletrônicos, nos termos da MP 2.200-2, de 24/08/2001, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para comprovar a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Contrato e seus termos, bem como a respectiva vinculação das Partes às suas disposições, nos termos dos artigos 441 e 784, III, do Código de Processo Civil.

Cláusula Décima Sétima – Da Representação da CONTRATADA

A CONTRATADA declara neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, conforme documentos societários e quando for o caso, procuração, constantes de seu cadastro junto ao SESI-SP, estando ciente de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).

Cláusula Décima Oitava – Do Foro

O Foro para qualquer postulação decorrente do presente Contrato é o da cidade de São Paulo, excluindo-se qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar.

Assim, justas e contratadas, as partes assinam o presente em 2 (duas) vias, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo,                    de                    de 20                    .

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI  
Departamento Regional de São Paulo

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

\_\_\_\_\_  
(Repres. Legal)

Nome(s):

CPF(s):

Cargo(s):

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
RG n.º

\_\_\_\_\_  
Nome:  
RG n.º

**ANEXO I**  
**Pagamento**

Lote	Item	Período de Atraso dos títulos (dias)	Estimativa do Volume Transacional Anual das Carteiras (R\$) (A)	Comissão	
				% (B)	Valor R\$ (C)
1	1	Vencidos de 01 (um) até 90 (noventa) dias			
	2	Vencidos até 180 (cento e oitenta) dias			
	3	Vencidos de 181 (cento e oitenta e um) até 360 (trezentos e sessenta) dias			
	4	Vencidos 361 (trezentos e sessenta e um) até 720 (setecentos e vinte) dias			
	5	Vencidos de 721 (setecentos e vinte e um) até 1.080 (um mil e oitenta) dias			
	6	Vencidos a mais de 1.080 (um mil e oitenta) dias			
<b>Total Geral para 12 meses (R\$)</b>					<b>(D)</b>

A = Estimativa do Volume Transacional Anual das Carteiras por período de atraso (R\$)

B = Percentual de Comissão ofertado pela participante (%)

C = Valor da comissão ofertada por período de atraso (R\$)

D = Total geral para 12 meses (R\$)

**Cálculo:** C = A x B  
D = Soma de C (1 ao 6)

Valor Total Geral Anual: R\$ ..... (.....) valor por extenso.

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL AO SESI-SP**

Pelo presente instrumento particular e, na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o nº 03.779.133/0001-04, com sede na Avenida Paulista, nº 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, CEP 01311-923, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, neste ato representado por seu Gerente \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, a seguir denominado, simplesmente, SESI-SP; e, de outro lado, \_\_\_\_\_, com inscrição no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_,

Estado de \_\_\_\_\_, neste ato representada de acordo com seus atos constitutivos, a seguir denominada, simplesmente, CONTRATADA; têm, entre si, ajustada e contratada a celebração do presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições que, mutuamente, aceitam e outorgam.

#### Cláusula Primeira – Do Objeto

1.4 Constitui o objeto do presente instrumento a prestação de serviços, pela CONTRATADA, de cobrança extrajudicial de créditos devidos e inadimplidos por terceiros, nos seguimentos: educacional, tecnológico, lazer e saúde, entre outros, para o SESI-SP, Lote \_\_\_, nos termos do Chamamento Público - PSDA nº 085/2026, Memorial Descritivos e demais anexos.

1.5 As especificações do objeto encontram-se previstas no Anexo B, do PSDA nº 085/2026.

1.6 Constitui também parte deste contrato o Regulamento para Contratação e Alienação – RCA do Serviço Social da Indústria - SESI e a Proposta da CONTRATADA com data de \_\_\_/\_\_\_/202\_\_.

#### Cláusula Segunda – Da Vigência/ Prazos/ Reajuste

2.1 Este contrato vigorará pelo período de 12 (doze) meses, a contar da assinatura, podendo ser prorrogado, até o limite máximo de 05 (cinco) anos, através da elaboração de termo aditivo, observadas as disposições contidas no artigo 34 e 38 do RCA.

2.2 Fica convencionado que não haverá aplicação de reajuste ou qualquer forma de recomposição dos valores e percentuais de comissão contratados, os quais permanecerão fixos e inalterados durante toda a vigência do contrato, inclusive em eventuais prorrogações.

#### Cláusula Terceira – Dos Preços e Pagamentos

3.19. O preço global a ser pago pela execução dos serviços, objeto deste contrato é de R\$ ( \_\_\_\_\_ ), de acordo com a proposta da Contratada e Anexo I, deste contrato.

3.20. Assim, o SESI-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, no que respeita ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS e demais cláusulas contratuais e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores dos descontos aplicáveis no respectivo período, cabendo à CONTRATADA promover o desconto correspondente em sua fatura mensal.

3.20.1. A partir do recebimento da notificação, a CONTRATADA terá o pleno direito de promover as devidas justificativas ao SESI-SP, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca dos descontos previstos.

3.21. Os pagamentos serão efetuados diretamente pelas Gerência Sênior Contábil e Financeira do SESI-SP, situada na Avenida Paulista, nº 1313, 2º andar, Bairro Bela Vista, em São Paulo – SP, em 10 (dez) dias úteis, do mês subsequente a prestação dos serviços, fora a dezena, e após a entrega efetiva da nota fiscal, de modo que ocorram apenas nos dias 10, 20

ou 30 de cada mês. O SESI-SP deverá fornecer a lista de grupos familiares ativos (Beneficiários Titulares), até o último dia útil de cada mês, para que seja realizada a conferência e respectivo pagamento no mês subsequente.

3.21.1. Quando recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente; no mês de fevereiro, os pagamentos serão realizados nos dias 10, 20 e 28 (ou 29, se o ano for bissexto).

3.22. Somente será realizado o pagamento dos serviços efetivamente prestados.

3.23. Para contagem do prazo de pagamento, considerar-se-á o dia da entrega da nota fiscal/fatura, devidamente validada pela área demandante.

3.24. Os pagamentos serão efetuados, em moeda corrente nacional, estando os referidos pagamentos condicionados à apresentação, pela CONTRATADA, da nota fiscal/fatura à unidade solicitante dos serviços.

3.25. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário. Para tanto, deverão ser encaminhados, obrigatoriamente, as duplicatas e/ou recibos devidamente quitados.

3.26. Não deverão ser emitidos boletos bancários, bem como, não é permitido negociar os títulos.

3.27. Na hipótese de ser apresentada a documentação de cobrança com erro ou incompleta ou se concretizando circunstância que impeça a liquidação das despesas, o pagamento será suspenso e o prazo de vencimento prorrogado, se necessário até que seja providenciada as medidas saneadoras cabíveis, não acarretando, neste caso, quaisquer ônus para o SESI-SP.

3.28. Caso a documentação para pagamento não seja entregue conforme previsto acima, o SESI-SP poderá postergar o pagamento ficando estabelecido o vencimento da nota fiscal/fatura somente nos dias 10, 20 ou 30 do mês.

3.29. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária, bem como qualquer forma de cessão à terceiros.

3.30. O descumprimento do disposto no item 3.11. acarretará a aplicação de penalidade(s) consignadas neste instrumento.

3.31. Se da infringência no disposto no item 3.11 advier protesto da duplicata, a CONTRATADA, além da penalidade citada acima, se obriga a efetuar à suas expensas, o respectivo cancelamento, no prazo máximo de 05 (dias), contados da data da emissão do correspondente instrumento cartorário.

3.32. Por força das legislações vigentes, se for o caso, o SESI-SP reterá do valor bruto da nota fiscal, as alíquotas pertinentes aos tributos a seguir discriminados:

- g. Imposto de Renda;
- h. INSS;
- i. ISS (imposto sobre serviços de qualquer natureza);
- j. CSLL (contribuição social sobre lucro líquido);
- k. COFINS; e,

## I. PIS.

3.33. Quando da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor das retenções dos tributos referidos na subcláusula acima.

3.34. No caso da CONTRATADA ser beneficiada com decisão judicial que dispense a obrigatoriedade de retenção e recolhimento na fonte de qualquer dos tributos acima relacionados, deverá providenciar Ofício Judicial ao SESI-SP para que cumpra a decisão judicial ou, na impossibilidade de oficiar o SESI-SP, deverá apresentar cópias autenticadas da petição inicial, da liminar, da sentença, do acórdão e outros documentos que o SESI-SP julgar necessários, bem como, providenciar, trimestralmente, Certidão de Objeto e Pé que comprove estar a decisão ainda em vigor na data do pagamento.

3.35. O SESI-SP se reserva, ainda, o direito de reter quaisquer importâncias referentes a outros impostos, taxas, contribuições e recolhimentos obrigatórios, incidentes sobre a prestação dos serviços ora contratados.

3.36. O SESI-SP poderá suspender o pagamento de qualquer nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, no todo ou em parte, nos seguintes casos:

- 3.18.1. Descumprimento de obrigação relacionada com os serviços contratados;
- 3.18.2. Não cumprimento de obrigação contratual, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a CONTRATADA atenda à cláusula infringida;
- 3.18.3 Obrigações da CONTRATADA com terceiros que, eventualmente, possam prejudicar o SESI-SP;
- 3.18.4 Paralisação dos serviços por culpa da CONTRATADA; e,
- 3.18.5 Nos casos de suspensão dos serviços decorrente de determinação de órgão governamental que impeça a sua realização, ou que os procedimentos a serem adotados para sua realização não possam ser cumpridos pelo SESI-SP, assegurado o pagamento dos serviços executados.

## Cláusula Quarta – Das Responsabilidades da CONTRATADA

4.1. A CONTRATADA obriga-se a:

- 4.1.1 Executar os serviços, objeto deste contrato, de acordo com as exigências e obrigações definidas no Chamamento Público – PSDA nº 085/2026, Memorial Descritivo e demais anexos.
- 4.1.2 Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos serviços por seus empregados, prepostos, parceiros e terceiros.
- 4.1.3 Arcar com eventuais custos de transporte, estadia, alimentação entre outros, necessários à execução dos serviços.
- 4.1.4 Considerar a vistoria e aceitação dos serviços por técnicos do SESI-SP, se for o caso.
- 4.1.5 Notificar por escrito ao SESI-SP, ao gestor do Contrato, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das condições e prazos estabelecidos no contrato.
- 4.1.6 Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que venham a causar ao SESI-SP.
- 4.1.7 Solucionar eventuais falhas sem ônus ao SESI-SP.
- 4.1.8 Manter, durante o tempo de vigência do contrato, os documentos de

regularidade fiscal e regularidade técnica devidamente atualizados.

4.1.29 Não empregar menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 anos.

4.1.30 Fornecer EPI's aos seus funcionários se for o caso.

4.1.31 Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do SESI-SP, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.

4.1.32 Manter os seus profissionais identificados por crachás, quando em trabalho (se for o caso de prestação dentro dos estabelecimentos do SESI-SP).

4.1.33 Empregar, as suas expensas, todos os recursos necessários à execução dos serviços, tais como mão de obra qualificada, equipamentos, ferramentas, máquinas e materiais.

4.1.34 Realizar os serviços por meio de profissionais habilitados e experientes, devidamente uniformizados, tudo em conformidade com as normas e determinações em vigor (em caso de prestação de serviço dentro das unidades do SESI-SP).

4.1.35 Zelar pela integridade da marca e do nome SESI-SP durante a execução dos serviços.

4.1.36 Possuir equipamento para gravação de todos os contatos telefônicos realizados, preferencialmente áudio digital em formatos como MP3 ou WAV. As gravações deverão ser disponibilizadas ao SESI-SP sempre que solicitado, em até 01 (um) dia útil, e armazenadas pela CONTRATADA por um período mínimo de 05 (cinco) anos.

4.1.37 Possuir, no mínimo, 6 (seis) postos de atendimento ativos e exclusivos para cobrança da carteira do SESI-SP, com acesso às informações dos devedores durante a vigência do contrato, comprovados por meio de escala de funcionários, quando solicitado.

4.1.38 Disponibilizar linha telefônica 0800 e/ou 4000, que aceite inclusive ligações oriundas de celular.

4.1.39 Todas as despesas com alimentação, transporte, seguros, hospedagem e demais necessárias à execução dos serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo qualquer ônus ao SESI-SP.

4.1.40 Possuir infraestrutura tecnológica compatível com o sistema SAP, para distribuição e tratamento dos serviços de cobrança.

4.1.41 Manter estrutura interna para treinamento e capacitação dos colaboradores, visando à padronização dos procedimentos e à excelência na prestação dos serviços, observando os limites estabelecidos pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), especialmente os artigos 42 e 71, responsabilizando-se integralmente por eventuais excessos cometidos por seus agentes, colaboradores ou prepostos.

4.1.42 Evitar práticas vedadas por lei ou códigos, especialmente o tratamento desrespeitoso aos devedores.

4.1.43 Informar ao SESI-SP, por escrito e mediante protocolo, sobre eventuais demandas administrativas e/ou judiciais interpostas por clientes contra a CONTRATADA, decorrentes da execução do contrato, visando desonerar o SESI-SP de qualquer responsabilidade e permitir o acompanhamento da demanda.

4.1.44 Responder perante o SESI-SP e terceiros por prejuízos decorrentes de demora, omissão ou erro na execução dos serviços.

4.1.45 Substituir imediatamente, sempre que exigido pelo SESI-SP, qualquer empregado ou contratado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados inconvenientes ou insatisfatórios.

4.1.46 Manter absoluto sigilo, sob as penas da lei, de todas as informações obtidas

na execução dos serviços, sendo vedada sua divulgação sem autorização prévia e expressa do SESI-SP.

4.1.47 Adotar procedimentos técnicos e administrativos auditáveis para evitar extravio ou perda de informações cedidas pelo SESI-SP, bem como garantir segurança da informação contra divulgação, exploração ou uso indevido por agentes internos ou terceiros não autorizados.

4.1.48 Manter, em caráter confidencial e mesmo após o término do contrato, todos os dados e informações cedidas pelo SESI-SP, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/18). A CONTRATADA será integralmente responsável por qualquer vazamento de dados ou uso indevido de informações.

4.1.28.1 Os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18) serão aplicáveis quando o contrato envolver tratamento de dados pessoais, conforme disposto no ANEXO I – Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade, memorial descritivo do PSDA 85/2026.

4.1.35 Submeter à apreciação dos empregados designados pelo SESI-SP as divergências entre a base de dados fornecida e a realidade apresentada pelo cliente.

4.1.36 Submeter ao SESI-SP qualquer negociação que divergir das condições previamente estabelecidas.

4.1.37 Assumir expressamente a obrigação de indenizar o SESI-SP por prejuízos causados por ações inadequadas da CONTRATADA ou seus prepostos.

4.1.38 Corrigir relatórios com informações divergentes em até 02 (dois) dias úteis após notificação, ou imediatamente em casos excepcionais.

4.1.39 Permitir vistoria dos serviços pelo SESI-SP, fornecendo orientações e facilitando o acesso às dependências sempre que solicitado.

4.1.40 Não utilizar logotipos das marcas SESI-SP em documentos emitidos pela CONTRATADA, limitando-se às informações sobre a origem dos débitos.

#### Cláusula Quinta – Demais Obrigações da CONTRATADA Trabalhistas e Previdenciárias

5.1 A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos profissionais designados para a prestação de serviço, observando, especialmente, as seguintes obrigações:

- f) pagar os salários e demais verbas passadas diretamente ao seu funcionário alocado a prestação de serviço;
- g) observar as obrigações previstas na convenção, acordo coletivo, acórdão normativo ou na legislação incidente aplicável à categoria profissional do empregado, inclusive no que diz respeito a pisos salariais;
- h) cumprir as obrigações trabalhistas de acordo com os valores e especificações indicados na planilha de custos e formação de preços contida na Proposta, sempre respeitados os mínimos previstos na norma coletiva aplicável;
- i) atender a legislação relativa à segurança e à medicina do trabalho, e em particular as Normas Regulamentadoras (NR) expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego; e
- j) pagar antecipadamente, em parcela única mensal, os insumos referentes a vale-transporte e auxílio-alimentação (se for o caso, ora quando aplicável).

5.5 Deve ser mantido e atualizado pela CONTRATADA, bem como exibidos por meio de cópias, sempre que solicitadas pelo SESI-SP, os registros, anotações e documentos que comprovem o

cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, tais como:

- m) o contrato de trabalho, o regulamento interno da empresa, se houver, o acordo ou a convenção coletiva de trabalho, ou ainda, o acórdão normativo, se for o caso, relativos à categoria profissional do empregado;
- n) o registro do empregado e Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- o) o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização das avaliações médicas (admissional, periódica, demissional e, se for o caso, de retorno ao trabalho e de mudança de função) e exames complementares determinados pelo médico do trabalho;
- p) documentos comprobatórios do pagamento das contribuições previdenciárias dos empregados e do empregador;
- q) cartão, ficha ou livro de ponto assinado pelo empregado, ou documento comprobatório do registro eletrônico de ponto, nos quais constem as horas trabalhadas normais e extraordinárias, se for o caso;
- r) recibo de concessão de aviso de férias, a ser dado 30 (trinta) dias antes do respectivo gozo;
- s) documento comprobatório de depósito bancário na conta do trabalhador referente ao pagamento dos salários mensais e adicionais aplicáveis, férias acrescidas do terço constitucional e décimo terceiro salário (primeira e segunda parcelas);
- t) documento comprobatório de fornecimento de auxílio-alimentação;
- u) documento comprobatório do recolhimento dos valores devidos ao FGTS nas respectivas contas vinculadas do empregado;
- v) termos que cuidem da demissão ou rescisão do contrato, sua respectiva homologação e quitação de verbas rescisórias, na forma da legislação;
- w) documento comprobatório da concessão de aviso prévio pelo empregador ou pelo empregado;
- x) documento comprobatório da entrega dos documentos necessários à obtenção de seguro-desemprego pelo empregado, nas hipóteses em que o mesmo faça jus ao benefício.

5.6 Fica estabelecido que a CONTRATADA é considerada, para todos os fins e efeitos jurídicos, como única e exclusiva empregadora dos profissionais alocados na prestação de serviço, sendo a responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar o SESI-SP ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.

5.7 Respeitadas todas as previsões descritas na minuta de contrato, a CONTRATADA é a única e exclusiva responsável por todos os encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais, oriundos da execução do contrato, podendo o SESI-SP a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, inclusive, de todos os documentos arrolados nesta cláusula, como condição do pagamento do valor ajustado.

#### Cláusula Sexta – Das Obrigações do SESI-SP

6.2 O SESI-SP se obriga a:

6.2.1 Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, inclusive por meio da requisição de documentos, dados e informações complementares, sempre que julgar pertinente.

6.2.2 Notificar a CONTRATADA, conforme regras estabelecidas em contrato, sobre toda e qualquer não conformidade verificada na execução dos serviços, aplicando as penalidades/descontos cabíveis, se o caso.

6.2.3 Efetuar o pagamento à CONTRATADA, nos termos e prazos fixados em contrato.

#### Cláusula Sétima – Da Confidencialidade

7.1 A CONTRATADA deverá assinar o termo de confidencialidade do SESI-SP, de forma a respeitar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações relacionadas a prestação de serviços em questão, sob pena de multa e rescisão contratual.

7.2 As partes deverão manter completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, informações, documentos, especificações técnicas e inovações que tenha acesso umas das outras, em virtude da prestação dos serviços objeto deste contrato, não podendo sob qualquer pretexto divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento a terceiros, sob pena de rescisão deste instrumento e, ainda, de serem obrigadas a responderem, eventualmente, pela responsabilidade civil e penal advinda da divulgação de informações sigilosas. A obrigação de confidencialidade deverá ser cumprida do início da vigência deste contrato até 05 (cinco) anos após o término da vigência ou da denúncia ou rescisão deste ajuste.

7.3 De igual forma, as partes concordam, salvo quando exigido por lei ou por ordem judicial, a não disponibilizar as informações confidenciais da outra parte, por qualquer meio, a terceiros, para qualquer finalidade, exceto para a implementação do presente contrato e observadas as demais disposições deste contrato e demais instrumentos que o integram.

7.4 As partes concordam e obrigam-se a providenciar todas as medidas para assegurarem que as informações confidenciais não sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes, em violação aos dispositivos do presente instrumento, restringindo, obrigatoriamente, o acesso às citadas informações apenas daqueles funcionários designados para a consecução do objeto deste contrato.

7.5 A informação confidencial de uma das partes não inclui informação que:

- a) seja ou se torne, no decorrer do prazo contratual, parte do domínio público, independente de ação ou omissão da outra parte;
- b) embora de conhecimento legítimo da outra parte, anteriormente à revelação, não tenha sido obtida diretamente ou indiretamente da parte reveladora;
- c) legitimamente revelada à outra parte por uma terceira pessoa sem restrição sobre a revelação; e,
- d) seja independente desenvolvida pela outra parte.

#### Cláusula Oitava – Gestão e Fiscalização

Os serviços inerentes ao presente contrato serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência \_\_\_\_\_ do SESI-SP, que indicará funcionário(s) que exercerá(ão) a função de gestor(es) de contrato, responsável(is) por acompanhar a execução, as etapas e prazos determinados, conferir os documentos e relatórios (se for o caso), atestar a realização dos serviços para liberação dos pagamentos correspondentes.

#### Cláusula Nona – Da Denúncia e da Rescisão

- 9.1. Qualquer uma das partes poderá denunciar o contrato antecipadamente, desde que comunique sua intenção com no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência.
- 9.2. O presente contrato poderá ser rescindido em caso de descumprimento de quaisquer de suas cláusulas contratuais, arcando a parte que der motivo, com o pagamento à parte inocente, da multa contratual prevista neste instrumento, caso a parte inadimplente, após notificada, não adimplir com sua obrigação no prazo de 03 (três) dias corridos a partir do recebimento da notificação.
- 9.3. Por iniciativa motivada do SESI-SP, o contrato ainda poderá ser rescindido:
- a) pela infração a qualquer cláusula do presente contrato;
  - b) se a CONTRATADA paralisar o serviço pelo espaço de 10 (dez) dias consecutivos, sem motivo justificado;
  - c) em caso de recuperação judicial/extrajudicial, falência, dissolução ou liquidação da CONTRATADA;
  - d) em caso de atraso superior a 10 (dez) dias no cumprimento de qualquer etapa do cronograma físico, ou lentidão na execução dos serviços de que resulte, comprovadamente, a impossibilidade de sua conclusão no prazo estipulado;
  - e) na hipótese de suspensão dos serviços por determinação de autoridades competentes, ficando a CONTRATADA responsável pelos eventuais aumentos nos custos de serviços e pelas perdas e danos que o SESI-SP venha a sofrer;
  - f) decorrente de associação com outrem, fusão ou incorporação da CONTRATADA, ou ainda alteração de seu Contrato Social ou Estatuto, que modifique seu objeto, estrutura ou prejudique a execução deste contrato;
  - g) pela subcontratação total, cessão ou transferência do contrato;
  - h) em caso de subcontratação parcial dos serviços, sem prévia concordância do SESI-SP; e,
  - i) cometimento reiterado de faltas ou não atendimento das determinações da fiscalização do SESI-SP.

#### Cláusula Décima – Das Condições Gerais

10.13 A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável por quaisquer danos ou prejuízos, que eventualmente possa causar a terceiros, bem como seus prepostos e empregados, em decorrência da execução dos serviços objeto do presente ajuste, sem que possa ser imputada qualquer responsabilidade ou ônus ao SESI-SP pelos ressarcimentos ou indenizações devidos.

10.14 Na hipótese do SESI-SP, por meio da Gerência \_\_\_\_\_, vir a exigir a comprovação do cumprimento de todas as obrigações legais a que se sujeita a CONTRATADA, tal comprovação deverá ser realizada mediante a apresentação dos

documentos, demonstrando que se encontra em dia com todos os recolhimentos, conforme for o caso, dos tributos, contribuições, taxas, encargos trabalhistas e previdenciários, e de demais documentos legais que o SESI-SP, a seu exclusivo critério, entendam ser necessários.

10.15 O SESI-SP não será responsável, seja a que título for, por quaisquer perdas, danos, extravios ou desaparecimento de objetos pertencentes à CONTRATADA ou aos membros da sua equipe.

10.16 Caso a CONTRATADA não apresente ou apresente a documentação incompleta solicitada pelo SESI-SP, tal fato ensejará a imediata suspensão do pagamento de qualquer valor, que somente será efetuado mediante a regularização da falta, sem prejuízo do presente instrumento ser rescindido pelo SESI-SP por inadimplemento contratual por parte da CONTRATADA, com pagamento da multa contratual aqui estipulada e apuração de perdas e danos.

10.17 Fica estabelecido que o SESI-SP não responderá, sob qualquer hipótese, pelos ônus decorrentes do uso indevido de equipamentos, programas de computador e demais ferramentas e recursos auxiliares protegidos nos termos da lei, que a CONTRATADA tenha violado na execução dos serviços objeto deste instrumento, cabendo à mesma CONTRATADA responder, civil e penalmente, por eventuais infrações cometidas.

10.18 Na assinatura do contrato a CONTRATADA toma ciência da Política de Segurança de Informação do SESI-SP firmando o documento Termo de Confidencialidade, conforme destacado na cláusula sétima, cujo conteúdo deverá ser divulgado a todos os seus profissionais que integrarão a equipe de prestação de serviços do SESI-SP, de maneira que os termos ali consignados sejam efetivamente conhecidos e adotados.

10.19 Qualquer tolerância no cumprimento do presente instrumento será entendida como mera liberalidade das partes e não como novação, que não se presumirá em nenhuma hipótese, configurando-se apenas por escrito e firmada por ambas as Partes.

10.20 As Partes cumprirão integralmente, a todo tempo, de acordo com a Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013), bem como com todas as outras leis antissuborno, anticorrupção, sobre conflitos de interesse ou outras leis, normas ou regulamentos com finalidade e efeito semelhantes aplicáveis à CONTRATADA ou ao SESI-SP.

10.21 Se durante a vigência do presente contrato, o SESI-SP for obrigado, por Lei ou Ato de Autoridade Pública, a interromper as atividades que constituem o objeto deste contrato, o mesmo poderá ser (extinto) rescindido, independente do pagamento da multa ou qualquer outra verba, seja a que título for.

10.22 Se durante a vigência do presente contrato ocorrer motivos de caso fortuito e/ou de força maior que impeça a continuidade da execução do contrato, tais como calamidades públicas, estado de emergência, que gerem impacto de forma a restringir circulação de pessoas por medida de segurança pública, motivos de interesse público e/ou bem estar social, declarado/s ou não por Autoridade/s, Comunicado/s emitido/s pela Organização Mundial da Saúde ou Organismos Governamentais, poderá ocorrer a suspensão do presente instrumento, e se for o caso, com o cancelamento de cronogramas definidos, até o seu regular retorno, sem que haja qualquer penalidade, custo e despesa, a quaisquer das Partes, seja a que título for.

10.23 Na eventualidade de vir a ser exigida do SESI-SP qualquer importância de responsabilidade da CONTRATADA, esta ficará obrigada a repor ao SESI-SP o valor por ele despendido, acrescido de 50% (cinquenta por cento).

10.24 Fica estabelecido que a CONTRATADA é considerada, para todos os fins e efeitos jurídicos, como única e exclusiva empregadora dos profissionais alocados na prestação de serviço, sendo a responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar o SESI-SP ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.

#### Cláusula Décima Primeira – Acordo de Nível de Serviços

11.1 Assim, o SESI-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, no que respeita ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS e demais cláusulas contratuais e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores dos descontos aplicáveis no respectivo período, cabendo à CONTRATADA promover o desconto correspondente em sua fatura mensal.

11.1.2. A partir do recebimento da notificação, a CONTRATADA terá o pleno direito de promover as devidas justificativas ao SESI-SP, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca dos descontos previstos.

11.6 Para assegurar a proporcionalidade e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, o somatório das glosas aplicadas à fatura mensal da CONTRATADA, ainda que decorrentes de múltiplos descumprimentos dos níveis de serviço (SLA) no mesmo período, não poderá ultrapassar o limite de 20% (vinte por cento) do valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência das inconformidades.

11.7 Na hipótese de aplicação de descontos por período contínuo de 03 (três) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao SESI-SP promoverem a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais.

11.8 A CONTRATADA descontará do total da fatura do mês subsequente o valor correspondente aos descontos notificados pelo SESI-SP, consoante acima descrito.

11.9 A aplicação dos descontos financeiros, não se confundem com as penalidades por descumprimentos de cláusulas do contrato.

#### Cláusula Décima Segunda - Da Subcontratação

12.10 Poderão ser subcontratados partes do objeto, mantida a responsabilidade da CONTRATADA e desde que expressamente autorizado pelo SESI-SP.

12.11 Será admitida a subcontratação de serviços específicos, às expensas e riscos da CONTRATADA, condicionada à prévia e expressa autorização escrita do SESI-SP.

12.12 A CONTRATADA deverá obter autorização prévia e por escrito do SESI-SP para subcontratar qualquer parte dos serviços. A substituição de qualquer subcontratada também estará sujeita à prévia aprovação.

12.13 A aceitação, pelo SESI-SP, de qualquer subcontratada não isentará a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas neste contrato, permanecendo integralmente responsável pelos serviços executados pelas subcontratadas.

12.14 No caso de subcontratação, a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento integral dos serviços permanecerá inalterada, como se diretamente os tivesse executado, não podendo transferir ao SESI-SP qualquer exceção ou alegação de descumprimento relacionada ao subcontratado.

12.15 Nenhum encargo trabalhista, previdenciário, tributário ou responsabilidade civil decorrente da subcontratação será imputado ao SESI-SP.

12.16 Fica vedada a subcontratação, nas seguintes situações:

- d) Subcontratação total do objeto;
- e) De empresas participantes deste Processo de Seleção, e
- f) De empresa impedida de contratar com o SESI-SP e SENAI-SP.

12.17 A CONTRATADA deverá apresentar ao SESI-SP a documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, nos termos do PSDA nº 085/2026.

12.18 Os pagamentos correspondentes aos serviços prestados pela Subcontratada serão realizados somente à CONTRATADA.

#### Cláusula Décima Terceira – Da Lei Geral de Proteção de Dados

13.1. As Partes declaram que cumprirão a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, tanto no que diz respeito aos dados pessoais disponibilizados pelo SESI-SP à CONTRATADA, quanto com relação aos dados disponibilizados pela CONTRATADA ao SESI-SP, pelo que se segue:

- o) Possuem todos os direitos, consentimentos e/ou autorizações necessários exigidos pela LGPD, e demais leis aplicáveis, para divulgar, compartilhar e/ou autorizar o tratamento dos dados pessoais para o cumprimento de suas obrigações contratuais e/ou legais;
- p) Não conservarão dados pessoais que excedam as finalidades previstas no Contrato e seus anexos;
- q) Informarão e instruirão os seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros sobre o tratamento dos dados pessoais, observando todas as condições desse Contrato, inclusive na hipótese de os titulares de dados terem acesso direto a qualquer sistema (on-line ou não) para preenchimento de informações que possam conter os dados pessoais, garantindo a privacidade e confidencialidade dos dados pessoais, e mantendo um controle rigoroso sobre o acesso aos dados pessoais;
- r) Não fornecerão ou compartilharão, em qualquer hipótese, dados pessoais sensíveis de seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros, salvo se expressamente solicitado

por uma Parte à outra, caso o objeto do Contrato justifique o recebimento de tais dados pessoais sensíveis, estritamente para fins de atendimento de legislação aplicável;

s) Informarão uma Parte à outra sobre qualquer incidente de segurança, relacionado ao presente instrumento, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento em que tomou conhecimento, por quaisquer meios, do respectivo incidente;

t) Irão alterar, corrigir, apagar, dar acesso, anonimizar ou realizar a portabilidade para terceiros de dados pessoais mediante solicitação da Parte requerente e garantirá que todos os dados pessoais que forem objeto de tratamento sejam precisos e atualizados;

u) Excluirão, de forma irreversível, os dados pessoais retidos em seus registros, mediante solicitação da outra Parte ou dos titulares dos dados, a qualquer momento, salvo conforme determinado por lei ou ordem judicial;

v) Implementarão medidas de segurança substancialmente, quando for o caso, de acordo com os padrões aplicáveis na indústria projetados para garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos Dados Pessoais;

w) Colaborarão com a outra PARTE, mediante solicitação desta, no cumprimento das obrigações de responder a solicitações e reivindicações de pessoa e/ou autoridade governamental, a respeito de Dados Pessoais;

x) Ao término do Contrato cessará o tratamento, inclusive qualquer uso dos Dados Pessoais e devolverá à outra PARTE ou destruirá todos os Dados Pessoais e todas as cópias destes, exceto se obrigada a manter cópia de determinados Dados Pessoais estritamente em virtude de lei;

y) O tratamento dos dados coletados, somente quando autorizados, de uma Parte à outra, poderão ser conservados pelo período de 5 (cinco) anos após o término do presente instrumento, com sua posterior eliminação, sendo autorizada sua conservação nas hipóteses descritas no artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018)

z) Assegurarão que colaboradores, prestadores de serviços, terceiros, parceiros e membros da equipe técnica que venham ter acesso aos dados durante o desenvolvimento do projeto cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou determinação judicial;

aa) As PARTES não poderão subcontratar nem delegar o Tratamento dos Dados Pessoais sem o consentimento prévio por escrito da outra PARTE, mas podem as PARTES preservar e conservar os dados por si ou por empresa CONTRATADA especialmente para este fim;

bb) As PARTES declaram ciência de que os dados fornecidos, uma vez anonimizados, não são considerados DADOS PESSOAIS, como estabelece o artigo 12 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

13.2. Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste Contrato, ou se for o caso do Contrato original e eventuais aditivos, a CONTRATADA é a única responsável por todo e qualquer dano decorrente do descumprimento da LEI Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção dos Dados, pela CONTRATADA, por seus colaboradores, prepostos, subcontratados, parceiros comerciais, empresas afiliadas ou qualquer agente ou terceiro a ela vinculado ou que atue em seu nome.

#### Cláusula Décima Quarta – Das Penalidades

14.1 Atrasos ou descumprimento de quaisquer das cláusulas estabelecidas neste contrato, acarretará a aplicação de multa no percentual de 2% (dois por cento) do valor total do contrato, sem prejuízo do direito da parte prejudicada de exigir eventual indenização por perdas e danos.

14.6 A parte que der motivo à rescisão, por atrasos, descumprimentos das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.

14.7 O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao SESI-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de processos de seleção junto ao SESI-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 05 (cinco) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de participar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.

14.8 As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

14.9 Os valores relativos as multas aplicadas, bem como, outros valores que forem devidos serão deduzidos dos créditos que a contratada possuir com o SESI-SP ou cobrados administrativa ou judicialmente.

#### Cláusula Décima Quinta – Da Reforma Tributária

15.1 Aplicam-se as regras da Reforma Tributária (EC 132/2023 e LC 214/2025) ao presente instrumento, sendo vedado o repasse unilateral de tributos, incluindo quaisquer encargos ou majorações de preços decorrentes da alteração legislativa.

15.2 Para os fins desta cláusula, considera-se "Reforma Tributária" qualquer alteração na legislação tributária aplicável, incluindo, mas não se limitando a mudanças nas alíquotas, bases de cálculo, criação, extinção ou substituição de tributos, que venha a afetar os serviços objeto deste contrato.

15.3 A CONTRATADA declara estar ciente de que, até a completa implementação da Reforma Tributária (Emenda Constitucional nº 132/2023 e legislação correlata, incluindo, mas não se limitando, à Lei Complementar nº 214/2025), coexistirão quando aplicável os atuais tributos incidentes sobre serviços (ISS, PIS, COFINS, CSLL, IRRF, INSS, entre outros) e os novos tributos (CBS – Contribuição sobre Bens e Serviços e IBS – Imposto sobre Bens e Serviços), cabendo-lhe integral responsabilidade pelo correto enquadramento, apuração, recolhimento e comprovação do pagamento dos tributos incidentes sobre a prestação do objeto contratual.

15.4 É vedado a CONTRATADA repassar ao SESI-SP, de forma unilateral, quaisquer encargos tributários ou majorações de preços decorrentes da Reforma Tributária

15.5 É vedado a CONTRATADA promover qualquer reajuste de preços com fundamento em alteração tributária sem prévia comprovação documental oficial da majoração da carga tributária incidente diretamente sobre o objeto deste contrato, devendo tal situação ser analisada em boa-fé pelas Partes e, se necessário, formalizada por aditivo contratual do SESI-SP, que se reserva o direito de auditar os cálculos apresentados.

15.6 Toda e qualquer nota fiscal de serviços deverá ser emitida em conformidade com o padrão nacional de NFS-e, atendendo às exigências legais vigentes, inclusive quanto à discriminação das alíquotas e bases de cálculo de ISS, IBS e CBS.

15.7 Notas fiscais emitidas de forma incorreta ou que não permitam a identificação clara dos tributos incidentes serão consideradas não recebidas, não gerando obrigação de pagamento até sua regularização.

15.8 Caso o SESI-SP venha a sofrer autuação, multa, cobrança ou qualquer exigência fiscal decorrente de erro, omissão, classificação incorreta ou descumprimento das normas tributárias pela CONTRATADA, este se compromete a assumir integralmente a responsabilidade, isentando e indenizando o SESI-SP por todos os valores, custos, honorários advocatícios e encargos que venham a ser despendidos.

15.9 As partes reconhecem que a eventual instituição de regimes de retenção tributária obrigatória (inclusive sobre IBS e CBS) será automaticamente aplicada ao presente contrato, sem necessidade de aditivo, autorizando o SESI-SP a proceder às retenções devidas e comprovar a CONTRATADA o recolhimento.

15.10 Em caso de alteração legislativa superveniente que modifique substancialmente a sistemática de incidência de tributos, as Partes comprometem-se a revisar o contrato em boa-fé, buscando entendimento, vedada a suspensão da prestação do serviço ou a exigência de valores adicionais pela CONTRATADA, sem prévia concordância do SESI-SP por meio de aditivo contratual.

#### Cláusula Décima Sexta – Da Assinatura Eletrônica

16.1 Quando for o caso, como alternativa à assinatura física, as Partes declaram e concordam que a assinatura deste Instrumento e todos os seus aditivos e afins poderá ser realizada eletronicamente.

16.2 As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento, de acordo com o art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, nos termos do art. 10, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 (“MP 2.200-2”), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.

16.3 Adicionalmente, as Partes signatárias deste Instrumento expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação da autoria de suas respectivas assinaturas por meio de certificados eletrônicos, nos termos da MP 2.200-2, de 24/08/2001, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para comprovar a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Contrato e seus termos, bem como a respectiva vinculação das Partes às suas disposições, nos termos dos artigos 441 e 784, III, do Código de Processo Civil.

#### Cláusula Décima Sétima – Da Representação da CONTRATADA

A CONTRATADA declara neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, conforme documentos societários e quando for o caso, procuração, constantes de seu cadastro junto ao SESI-SP, estando ciente de que a falsidade na prestação desta

informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).

Cláusula Décima Oitava – Do Foro

O Foro para qualquer postulação decorrente do presente Contrato é o da cidade de São Paulo, excluindo-se qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar.

Assim, justas e contratadas, as partes assinam o presente em 2 (duas) vias, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo,            de            de 20            .

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI  
Departamento Regional de São Paulo

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

\_\_\_\_\_  
(Repres. Legal)

Nome(s):

CPF(s):

Cargo(s):

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
RG n.º

\_\_\_\_\_  
Nome:  
RG n.º

**ANEXO I**  
**Pagamento**

			Estimativa do	Comissão
--	--	--	---------------	----------

<b>Lote</b>	<b>Item</b>	<b>Período de Atraso dos títulos (dias)</b>	<b>Volume Transacional Anual das Carteiras (R\$) (A)</b>	<b>% (B)</b>	<b>Valor R\$ (C)</b>
1	1	Vencidos de 01 (um) até 90 (noventa) dias			
	2	Vencidos até 180 (cento e oitenta) dias			
	3	Vencidos de 181 (cento e oitenta e um) até 360 (trezentos e sessenta) dias			
	4	Vencidos 361 (trezentos e sessenta e um) até 720 (setecentos e vinte) dias			
	5	Vencidos de 721 (setecentos e vinte e um) até 1.080 (um mil e oitenta) dias			
	6	Vencidos a mais de 1.080 (um mil e oitenta) dias			
<b>Total Geral para 12 meses (R\$)</b>					<b>(D)</b>

A = Estimativa do Volume Transacional Anual das Carteiras por período de atraso (R\$)

B = Percentual de Comissão ofertado pela participante (%)

C = Valor da comissão ofertada por período de atraso (R\$)

D = Total geral para 12 meses (R\$)

**Cálculo:**        C = A x B  
                       D = Soma de C (1 ao 6)

Valor Total Geral Anual: R\$ ..... (.....) valor por extenso.

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL AO SENAI-SP

Pelo presente instrumento particular e, na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o nº 03.774.819/0001-02, com sede na Avenida Paulista, nº 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, CEP 01311-923, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, neste ato representado por seu Gerente \_\_\_\_\_, a seguir denominado, simplesmente, SENAI-SP; e, de outro lado, \_\_\_\_\_, com inscrição no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, Estado de \_\_\_\_\_, neste ato representada de acordo com seus atos constitutivos, a seguir denominada, simplesmente, CONTRATADA; têm, entre si, ajustada e contratada a celebração do presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições que, mutuamente, aceitam e outorgam.

### Cláusula Primeira – Do Objeto

1.1 Constitui o objeto do presente instrumento a prestação de serviços, pela CONTRATADA, de cobrança extrajudicial de créditos devidos e inadimplidos por terceiros, nos seguimentos: educacional, tecnológico, lazer e saúde, entre outros, para o SENAI-SP, Lote \_\_\_, nos termos do Chamamento Público - PSDA nº 085/2026, Memorial Descritivos e demais anexos.

1.2 As especificações do objeto encontram-se previstas no Anexo B, do PSDA nº 085/2026.

1.3 Constitui também parte deste contrato o Regulamento para Contratação e Alienação – RCA do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI e a Proposta da CONTRATADA com data de \_\_\_/\_\_\_/202\_\_.

### Cláusula Segunda – Da Vigência/ Prazos/ Reajuste

2.1 Este contrato vigorará pelo período de 12 (doze) meses, a contar da assinatura, podendo ser prorrogado, até o limite máximo de 05 (cinco) anos, através da elaboração de termo aditivo, observadas as disposições contidas no artigo 34 e 38 do RCA.

2.2 Fica convencionado que não haverá aplicação de reajuste ou qualquer forma de recomposição dos valores e percentuais de comissão contratados, os quais permanecerão fixos e inalterados durante toda a vigência do contrato, inclusive em eventuais prorrogações.

### Cláusula Terceira – Dos Preços e Pagamentos

3.1. O preço global a ser pago pela execução dos serviços, objeto deste contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ), de acordo com a proposta da Contratada e anexo I, deste contrato.

3.2. Assim, o SENAI-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, no que respeita ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS e demais cláusulas

contratuais e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores dos descontos aplicáveis no respectivo período, cabendo à CONTRATADA promover o desconto correspondente em sua fatura mensal.

3.2.1. A partir do recebimento da notificação, a CONTRATADA terá o pleno direito de promover as devidas justificativas ao SENAI-SP, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca dos descontos previstos.

3.3. Os pagamentos serão efetuados diretamente pelas Gerência Sênior Contábil e Financeira do SENAI-SP, situada na Avenida Paulista, nº 1313, 2º andar, Bairro Bela Vista, em São Paulo – SP, em 10 (dez) dias úteis, do mês subsequente a prestação dos serviços, fora a dezena, e após a entrega efetiva da nota fiscal, de modo que ocorram apenas nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês. O SENAI-SP deverá fornecer a lista de grupos familiares ativos (Beneficiários Titulares), até o último dia útil de cada mês, para que seja realizada a conferência e respectivo pagamento no mês subsequente.

3.3.1. Quando recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente; no mês de fevereiro, os pagamentos serão realizados nos dias 10, 20 e 28 (ou 29, se o ano for bissexto).

3.4. Somente será realizado o pagamento dos serviços efetivamente prestados.

3.5. Para contagem do prazo de pagamento, considerar-se-á o dia da entrega da nota fiscal/fatura, devidamente validada pela área demandante.

3.6. Os pagamentos serão efetuados, em moeda corrente nacional, estando os referidos pagamentos condicionados à apresentação, pela CONTRATADA, da nota fiscal/fatura à unidade solicitante dos serviços.

3.7. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário. Para tanto, deverão ser encaminhados, obrigatoriamente, as duplicatas e/ou recibos devidamente quitados.

3.8. Não deverão ser emitidos boletos bancários, bem como, não é permitido negociar os títulos.

3.9. Na hipótese de ser apresentada a documentação de cobrança com erro ou incompleta ou se concretizando circunstância que impeça a liquidação das despesas, o pagamento será suspenso e o prazo de vencimento prorrogado, se necessário até que seja providenciada as medidas saneadoras cabíveis, não acarretando, neste caso, quaisquer ônus para o SENAI-SP.

3.10. Caso a documentação para pagamento não seja entregue conforme previsto acima, o SENAI-SP poderá postergar o pagamento ficando estabelecido o vencimento da nota fiscal/fatura somente nos dias 10, 20 ou 30 do mês.

3.11. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária, bem como qualquer forma de cessão à terceiros.

3.12. O descumprimento do disposto no item 3.11. acarretará a aplicação de penalidade(s) consignadas neste instrumento.

3.13. Se da infringência no disposto no item 3.11 advier protesto da duplicata, a CONTRATADA, além da penalidade citada acima, se obriga a efetuar à suas expensas, o respectivo cancelamento, no prazo máximo de 05 (dias), contados da data da emissão do correspondente instrumento cartorário.

3.14. Por força das legislações vigentes, se for o caso, o SENAI-SP reterá do valor bruto da nota fiscal, as alíquotas pertinentes aos tributos a seguir discriminados:

- a. Imposto de Renda;
- b. INSS;
- c. ISS (imposto sobre serviços de qualquer natureza);
- d. CSLL (contribuição social sobre lucro líquido);
- e. COFINS; e,
- f. PIS.

3.15. Quando da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor das retenções dos tributos referidos na subcláusula acima.

3.16. No caso da CONTRATADA ser beneficiada com decisão judicial que dispense a obrigatoriedade de retenção e recolhimento na fonte de qualquer dos tributos acima relacionados, deverá providenciar Ofício Judicial ao SENAI-SP para que cumpra a decisão judicial ou, na impossibilidade de oficiar o SENAI-SP, deverá apresentar cópias autenticadas da petição inicial, da liminar, da sentença, do acórdão e outros documentos que o SENAI-SP julgar necessários, bem como, providenciar, trimestralmente, Certidão de Objeto e Pé que comprove estar a decisão ainda em vigor na data do pagamento.

3.17. O SENAI-SP se reserva, ainda, o direito de reter quaisquer importâncias referentes a outros impostos, taxas, contribuições e recolhimentos obrigatórios, incidentes sobre a prestação dos serviços ora contratados.

3.18. O SENAI-SP poderá suspender o pagamento de qualquer nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, no todo ou em parte, nos seguintes casos:

- 3.18.1. Descumprimento de obrigação relacionada com os serviços contratados;
- 3.18.2. Não cumprimento de obrigação contratual, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a CONTRATADA atenda à cláusula infringida;
- 3.18.3. Obrigações da CONTRATADA com terceiros que, eventualmente, possam prejudicar o SENAI-SP;
- 3.18.4. Paralisação dos serviços por culpa da CONTRATADA; e,
- 3.18.5. Nos casos de suspensão dos serviços decorrente de determinação de órgão governamental que impeça a sua realização, ou que os procedimentos a serem adotados para sua realização não possam ser cumpridos pelo SENAI-SP, assegurado o pagamento dos serviços executados.

#### Cláusula Quarta – Das Responsabilidades da CONTRATADA

4.1. A CONTRATADA obriga-se a:

- 4.1.1 Executar os serviços, objeto deste contrato, de acordo com as exigências e obrigações definidas no Chamamento Público – PSDA nº 085/2026, Memorial Descritivo e demais anexos.

- 4.1.2 Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos serviços por seus empregados, prepostos, parceiros e terceiros.
- 4.1.3 Arcar com eventuais custos de transporte, estadia, alimentação entre outros, necessários à execução dos serviços.
- 4.1.4 Considerar a vistoria e aceitação dos serviços por técnicos do SENAI-SP, se for o caso.
- 4.1.5 Notificar por escrito ao SENAI-SP, ao gestor do Contrato, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das condições e prazos estabelecidos no contrato.
- 4.1.6 Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que venham a causar ao SENAI-SP.
- 4.1.7 Solucionar eventuais falhas sem ônus ao SENAI-SP.
- 4.1.8 Manter, durante o tempo de vigência do contrato, os documentos de regularidade fiscal e regularidade técnica devidamente atualizados.
- 4.1.9 Não empregar menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 anos.
- 4.1.10 Fornecer EPI's aos seus funcionários se for o caso.
- 4.1.11 Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do SENAI-SP, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.
- 4.1.12 Manter os seus profissionais identificados por crachás, quando em trabalho (se for o caso de prestação dentro dos estabelecimentos do SENAI-SP).
- 4.1.13 Empregar, as suas expensas, todos os recursos necessários à execução dos serviços, tais como mão de obra qualificada, equipamentos, ferramentas, máquinas e materiais.
- 4.1.14 Realizar os serviços por meio de profissionais habilitados e experientes, devidamente uniformizados, tudo em conformidade com as normas e determinações em vigor (em caso de prestação de serviço dentro das unidades do SENAI-SP).
- 4.1.15 Zelar pela integridade da marca e do nome SENAI-SP durante a execução dos serviços.
- 4.1.16 Possuir equipamento para gravação de todos os contatos telefônicos realizados, preferencialmente áudio digital em formatos como MP3 ou WAV. As gravações deverão ser disponibilizadas ao SENAI-SP sempre que solicitado, em até 01 (um) dia útil, e armazenadas pela CONTRATADA por um período mínimo de 05 (cinco) anos.
- 4.1.17 Possuir, no mínimo, 6 (seis) postos de atendimento ativos e exclusivos para cobrança da carteira do SENAI-SP, com acesso às informações dos devedores durante a vigência do contrato, comprovados por meio de escala de funcionários, quando solicitado.
- 4.1.18 Disponibilizar linha telefônica 0800 e/ou 4000, que aceite inclusive ligações oriundas de celular.
- 4.1.19 Todas as despesas com alimentação, transporte, seguros, hospedagem e demais necessárias à execução dos serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo qualquer ônus ao SENAI-SP.
- 4.1.20 Possuir infraestrutura tecnológica compatível com o sistema SAP, para distribuição e tratamento dos serviços de cobrança.
- 4.1.21 Manter estrutura interna para treinamento e capacitação dos colaboradores, visando à padronização dos procedimentos e à excelência na prestação dos serviços, observando os limites estabelecidos pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), especialmente os artigos 42 e 71, responsabilizando-se integralmente por eventuais excessos cometidos por seus agentes, colaboradores

ou prepostos.

4.1.22 Evitar práticas vedadas por lei ou códigos, especialmente o tratamento desrespeitoso aos devedores.

4.1.23 Informar ao SENAI-SP, por escrito e mediante protocolo, sobre eventuais demandas administrativas e/ou judiciais interpostas por clientes contra a CONTRATADA, decorrentes da execução do contrato, visando desonerar o SENAI-SP de qualquer responsabilidade e permitir o acompanhamento da demanda.

4.1.24 Responder perante o SENAI-SP e terceiros por prejuízos decorrentes de demora, omissão ou erro na execução dos serviços.

4.1.25 Substituir imediatamente, sempre que exigido pelo SENAI-SP, qualquer empregado ou contratado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados inconvenientes ou insatisfatórios.

4.1.26 Manter absoluto sigilo, sob as penas da lei, de todas as informações obtidas na execução dos serviços, sendo vedada sua divulgação sem autorização prévia e expressa do SENAI-SP.

4.1.27 Adotar procedimentos técnicos e administrativos auditáveis para evitar extravio ou perda de informações cedidas pelo SENAI-SP, bem como garantir segurança da informação contra divulgação, exploração ou uso indevido por agentes internos ou terceiros não autorizados.

4.1.28 Manter, em caráter confidencial e mesmo após o término do contrato, todos os dados e informações cedidas pelo SENAI-SP, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/18). A CONTRATADA será integralmente responsável por qualquer vazamento de dados ou uso indevido de informações.

4.1.28.1 Os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18) serão aplicáveis quando o contrato envolver tratamento de dados pessoais, conforme disposto no ANEXO I – Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade, memorial descritivo do PSDA 85/2026.

4.1.29 Submeter à apreciação dos empregados designados pelo SENAI-SP as divergências entre a base de dados fornecida e a realidade apresentada pelo cliente.

4.1.30 Submeter ao SENAI-SP qualquer negociação que divergir das condições previamente estabelecidas.

4.1.31 Assumir expressamente a obrigação de indenizar o SENAI-SP por prejuízos causados por ações inadequadas da CONTRATADA ou seus prepostos.

4.1.32 Corrigir relatórios com informações divergentes em até 02 (dois) dias úteis após notificação, ou imediatamente em casos excepcionais.

4.1.33 Permitir vistoria dos serviços pelo SENAI-SP, fornecendo orientações e facilitando o acesso às dependências sempre que solicitado.

4.1.34 Não utilizar logotipos das marcas SENAI-SP em documentos emitidos pela CONTRATADA, limitando-se às informações sobre a origem dos débitos.

#### Cláusula Quinta – Demais Obrigações da CONTRATADA Trabalhistas e Previdenciárias

5.1 A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos profissionais designados para a prestação de serviço, observando, especialmente, as seguintes obrigações:

a) pagar os salários e demais verbas passadas diretamente ao seu funcionário alocado a prestação de serviço;

- b) observar as obrigações previstas na convenção, acordo coletivo, acórdão normativo ou na legislação incidente aplicável à categoria profissional do empregado, inclusive no que diz respeito a pisos salariais;
- c) cumprir as obrigações trabalhistas de acordo com os valores e especificações indicados na planilha de custos e formação de preços contida na Proposta, sempre respeitados os mínimos previstos na norma coletiva aplicável;
- d) atender a legislação relativa à segurança e à medicina do trabalho, e em particular as Normas Regulamentadoras (NR) expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego; e
- e) pagar antecipadamente, em parcela única mensal, os insumos referentes a vale-transporte e auxílio-alimentação (se for o caso, ora quando aplicável).

5.2 Deve ser mantido e atualizado pela CONTRATADA, bem como exibidos por meio de cópias, sempre que solicitadas pelo SENAI-SP, os registros, anotações e documentos que comprovem o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, tais como:

- a) o contrato de trabalho, o regulamento interno da empresa, se houver, o acordo ou a convenção coletiva de trabalho, ou ainda, o acórdão normativo, se for o caso, relativos à categoria profissional do empregado;
- b) o registro do empregado e Carteira de Trabalho e Previdência Social;
- c) o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização das avaliações médicas (admissional, periódica, demissional e, se for o caso, de retorno ao trabalho e de mudança de função) e exames complementares determinados pelo médico do trabalho;
- d) documentos comprobatórios do pagamento das contribuições previdenciárias dos empregados e do empregador;
- e) cartão, ficha ou livro de ponto assinado pelo empregado, ou documento comprobatório do registro eletrônico de ponto, nos quais constem as horas trabalhadas normais e extraordinárias, se for o caso;
- f) recibo de concessão de aviso de férias, a ser dado 30 (trinta) dias antes do respectivo gozo;
- g) documento comprobatório de depósito bancário na conta do trabalhador referente ao pagamento dos salários mensais e adicionais aplicáveis, férias acrescidas do terço constitucional e décimo terceiro salário (primeira e segunda parcelas);
- h) documento comprobatório de fornecimento de auxílio-alimentação;
- i) documento comprobatório do recolhimento dos valores devidos ao FGTS nas respectivas contas vinculadas do empregado;
- j) termos que cuidem da demissão ou rescisão do contrato, sua respectiva homologação e quitação de verbas rescisórias, na forma da legislação;
- k) documento comprobatório da concessão de aviso prévio pelo empregador ou pelo empregado;
- l) documento comprobatório da entrega dos documentos necessários à obtenção de seguro-desemprego pelo empregado, nas hipóteses em que o mesmo faça jus ao benefício.

5.3 Fica estabelecido que a CONTRATADA é considerada, para todos os fins e efeitos jurídicos, como única e exclusiva empregadora dos profissionais alocados na prestação de serviço, sendo a responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar o SENAI-SP ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.

5.4 Respeitadas todas as previsões descritas na minuta de contrato, a CONTRATADA é a única e exclusiva responsável por todos os encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais, oriundos da execução do contrato, podendo o SENAI-SP a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, inclusive, de todos os documentos arrolados nesta cláusula, como condição do pagamento do valor ajustado.

#### Cláusula Sexta – Das Obrigações do SENAI-SP

6.1 O SENAI-SP se obriga a:

6.1.1 Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, inclusive por meio da requisição de documentos, dados e informações complementares, sempre que julgar pertinente.

6.1.2 Notificar a CONTRATADA, conforme regras estabelecidas em contrato, sobre toda e qualquer não conformidade verificada na execução dos serviços, aplicando as penalidades/descontos cabíveis, se o caso.

6.1.3 Efetuar o pagamento à CONTRATADA, nos termos e prazos fixados em contrato.

#### Cláusula Sétima – Da Confidencialidade

7.1 A CONTRATADA deverá assinar o termo de confidencialidade do SENAI-SP, de forma a respeitar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações relacionadas a prestação de serviços em questão, sob pena de multa e rescisão contratual.

7.2 As partes deverão manter completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, informações, documentos, especificações técnicas e inovações que tenha acesso umas das outras, em virtude da prestação dos serviços objeto deste contrato, não podendo sob qualquer pretexto divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento a terceiros, sob pena de rescisão deste instrumento e, ainda, de serem obrigadas a responderem, eventualmente, pela responsabilidade civil e penal advinda da divulgação de informações sigilosas. A obrigação de confidencialidade deverá ser cumprida do início da vigência deste contrato até 05 (cinco) anos após o término da vigência ou da denúncia ou rescisão deste ajuste.

7.3 De igual forma, as partes concordam, salvo quando exigido por lei ou por ordem judicial, a não disponibilizar as informações confidenciais da outra parte, por qualquer meio, a terceiros, para qualquer finalidade, exceto para a implementação do presente contrato e observadas as demais disposições deste contrato e demais instrumentos que o integram.

7.4 As partes concordam e obrigam-se a providenciar todas as medidas para assegurarem que as informações confidenciais não sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes, em violação aos dispositivos do presente instrumento, restringindo, obrigatoriamente, o acesso às citadas informações apenas daqueles funcionários designados para a consecução do objeto deste contrato.

7.5 A informação confidencial de uma das partes não inclui informação que:

- a) seja ou se torne, no decorrer do prazo contratual, parte do domínio público, independente de ação ou omissão da outra parte;
- b) embora de conhecimento legítimo da outra parte, anteriormente à revelação, não tenha sido obtida diretamente ou indiretamente da parte reveladora;
- c) legitimamente revelada à outra parte por uma terceira pessoa sem restrição sobre a revelação; e,
- d) seja independente desenvolvida pela outra parte.

#### Cláusula Oitava – Gestão e Fiscalização

Os serviços inerentes ao presente contrato serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência \_\_\_\_\_ do SENAI-SP, que indicará funcionário(s) que exercerá(ão) a função de gestor(es) de contrato, responsável(is) por acompanhar a execução, as etapas e prazos determinados, conferir os documentos e relatórios (se for o caso), atestar a realização dos serviços para liberação dos pagamentos correspondentes.

#### Cláusula Nona – Da Denúncia e da Rescisão

- 9.1. Qualquer uma das partes poderá denunciar o contrato antecipadamente, desde que comunique sua intenção com no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência.
- 9.2. O presente contrato poderá ser rescindido em caso de descumprimento de quaisquer de suas cláusulas contratuais, arcando a parte que der motivo, com o pagamento à parte inocente, da multa contratual prevista neste instrumento, caso a parte inadimplente, após notificada, não adimplir com sua obrigação no prazo de 03 (três) dias corridos a partir do recebimento da notificação.
- 9.3. Por iniciativa motivada do SENAI-SP, o contrato ainda poderá ser rescindido:
  - a) pela infração a qualquer cláusula do presente contrato;
  - b) se a CONTRATADA paralisar o serviço pelo espaço de 10 (dez) dias consecutivos, sem motivo justificado;
  - c) em caso de recuperação judicial/extrajudicial, falência, dissolução ou liquidação da CONTRATADA;
  - d) em caso de atraso superior a 10 (dez) dias no cumprimento de qualquer etapa do cronograma físico, ou lentidão na execução dos serviços de que resulte, comprovadamente, a impossibilidade de sua conclusão no prazo estipulado;
  - e) na hipótese de suspensão dos serviços por determinação de autoridades competentes, ficando a CONTRATADA responsável pelos eventuais aumentos nos custos de serviços e pelas perdas e danos que o SENAI-SP venha a sofrer;
  - f) decorrente de associação com outrem, fusão ou incorporação da CONTRATADA, ou ainda alteração de seu Contrato Social ou Estatuto, que modifique seu objeto, estrutura ou prejudique a execução deste contrato;
  - g) pela subcontratação total, cessão ou transferência do contrato;
  - h) em caso de subcontratação parcial dos serviços, sem prévia concordância do SENAI-SP; e,

- i) cometimento reiterado de faltas ou não atendimento das determinações da fiscalização do SENAI-SP.

#### Cláusula Décima – Das Condições Gerais

10.1 A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável por quaisquer danos ou prejuízos, que eventualmente possa causar a terceiros, bem como seus prepostos e empregados, em decorrência da execução dos serviços objeto do presente ajuste, sem que possa ser imputada qualquer responsabilidade ou ônus ao SENAI-SP pelos ressarcimentos ou indenizações devidos.

10.2 Na hipótese do SENAI-SP, por meio da Gerência \_\_\_\_\_, vir a exigir a comprovação do cumprimento de todas as obrigações legais a que se sujeita a CONTRATADA, tal comprovação deverá ser realizada mediante a apresentação dos documentos, demonstrando que se encontra em dia com todos os recolhimentos, conforme for o caso, dos tributos, contribuições, taxas, encargos trabalhistas e previdenciários, e de demais documentos legais que o SENAI-SP, a seu exclusivo critério, entendam ser necessários.

10.3 O SENAI-SP não será responsável, seja a que título for, por quaisquer perdas, danos, extravios ou desaparecimento de objetos pertencentes à CONTRATADA ou aos membros da sua equipe.

10.4 Caso a CONTRATADA não apresente ou apresente a documentação incompleta solicitada pelo SENAI-SP, tal fato ensejará a imediata suspensão do pagamento de qualquer valor, que somente será efetuado mediante a regularização da falta, sem prejuízo do presente instrumento ser rescindido pelo SENAI-SP por inadimplemento contratual por parte da CONTRATADA, com pagamento da multa contratual aqui estipulada e apuração de perdas e danos.

10.5 Fica estabelecido que o SENAI-SP não responderá, sob qualquer hipótese, pelos ônus decorrentes do uso indevido de equipamentos, programas de computador e demais ferramentas e recursos auxiliares protegidos nos termos da lei, que a CONTRATADA tenha violado na execução dos serviços objeto deste instrumento, cabendo à mesma CONTRATADA responder, civil e penalmente, por eventuais infrações cometidas.

10.6 Na assinatura do contrato a CONTRATADA toma ciência da Política de Segurança de Informação do SENAI-SP firmando o documento Termo de Confidencialidade, conforme destacado na cláusula sétima, cujo conteúdo deverá ser divulgado a todos os seus profissionais que integrarão a equipe de prestação de serviços do SENAI-SP, de maneira que os termos ali consignados sejam efetivamente conhecidos e adotados.

10.7 Qualquer tolerância no cumprimento do presente instrumento será entendida como mera liberalidade das partes e não como novação, que não se presumirá em nenhuma hipótese, configurando-se apenas por escrito e firmada por ambas as Partes.

10.8 As Partes cumprirão integralmente, a todo tempo, de acordo com a Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013), bem como com todas as outras leis antissuborno, anticorrupção, sobre conflitos de interesse ou outras leis, normas ou regulamentos com finalidade e efeito semelhantes aplicáveis à CONTRATADA ou ao SENAI-SP.

10.9 Se durante a vigência do presente contrato, o SENAI-SP for obrigado, por Lei ou Ato de Autoridade Pública, a interromper as atividades que constituem o objeto deste contrato, o mesmo poderá ser (extinto) rescindido, independente do pagamento da multa ou qualquer outra verba, seja a que título for.

10.10 Se durante a vigência do presente contrato ocorrer motivos de caso fortuito e/ou de força maior que impeça a continuidade da execução do contrato, tais como calamidades públicas, estado de emergência, que gerem impacto de forma a restringir circulação de pessoas por medida de segurança pública, motivos de interesse público e/ou bem estar social, declarado/s ou não por Autoridade/s, Comunicado/s emitido/s pela Organização Mundial da Saúde ou Organismos Governamentais, poderá ocorrer a suspensão do presente instrumento, e se for o caso, com o cancelamento de cronogramas definidos, até o seu regular retorno, sem que haja qualquer penalidade, custo e despesa, a quaisquer das Partes, seja a que título for.

10.11 Na eventualidade de vir a ser exigida do SENAI-SP qualquer importância de responsabilidade da CONTRATADA, esta ficará obrigada a repor ao SENAI-SP o valor por ele despendido, acrescido de 50% (cinquenta por cento).

10.12 Fica estabelecido que a CONTRATADA é considerada, para todos os fins e efeitos jurídicos, como única e exclusiva empregadora dos profissionais alocados na prestação de serviço, sendo a responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar o SENAI-SP ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.

#### Cláusula Décima Primeira – Acordo de Nível de Serviços

11.1 Assim, o SENAI-SP avaliará o desempenho da CONTRATADA no mês em questão, no que respeita ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS e demais cláusulas contratuais e identificarão, quando for o caso, as inconformidades detectadas, notificando a Contratada acerca dos valores dos descontos aplicáveis no respectivo período, cabendo à CONTRATADA promover o desconto correspondente em sua fatura mensal.

11.1.1 A partir do recebimento da notificação, a CONTRATADA terá o pleno direito de promover as devidas justificativas ao SENAI-SP, as quais serão avaliadas e confrontadas com as ocorrências registradas para decisão acerca dos descontos previstos.

11.2 Para assegurar a proporcionalidade e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, o somatório das glosas aplicadas à fatura mensal da CONTRATADA, ainda que decorrentes de múltiplos descumprimentos dos níveis de serviço (SLA) no mesmo período, não poderá ultrapassar o limite de 20% (vinte por cento) do valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência das inconformidades.

11.3 Na hipótese de aplicação de descontos por período contínuo de 03 (três) meses, qualquer que seja o percentual ou ANS envolvido, fica caracterizada a condição de inadimplência contratual, ensejando ao SENAI-SP promoverem a rescisão do referido ajuste, sem quaisquer ônus adicionais.

11.4 A CONTRATADA descontará do total da fatura do mês subsequente o valor

correspondente aos descontos notificados pelo SENAI-SP, consoante acima descrito.

11.5 A aplicação dos descontos financeiros, não se confundem com as penalidades por descumprimentos de cláusulas do contrato.

#### Cláusula Décima Segunda - Da Subcontratação

12.1 Poderão ser subcontratados partes do objeto, mantida a responsabilidade da CONTRATADA e desde que expressamente autorizado pelo SENAI-SP.

12.2 Será admitida a subcontratação de serviços específicos, às expensas e riscos da CONTRATADA, condicionada à prévia e expressa autorização escrita do SENAI-SP.

12.3 A CONTRATADA deverá obter autorização prévia e por escrito do SENAI-SP para subcontratar qualquer parte dos serviços. A substituição de qualquer subcontratada também estará sujeita à prévia aprovação.

12.4 A aceitação, pelo SENAI-SP, de qualquer subcontratada não isentará a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas neste contrato, permanecendo integralmente responsável pelos serviços executados pelas subcontratadas.

12.5 No caso de subcontratação, a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento integral dos serviços permanecerá inalterada, como se diretamente os tivesse executado, não podendo transferir ao SENAI-SP qualquer exceção ou alegação de descumprimento relacionada ao subcontratado.

12.6 Nenhum encargo trabalhista, previdenciário, tributário ou responsabilidade civil decorrente da subcontratação será imputado ao SENAI-SP.

12.7 Fica vedada a subcontratação, nas seguintes situações:

- a) Subcontratação total do objeto;
- b) De empresas participantes deste Processo de Seleção, e
- c) De empresa impedida de contratar com o SESI-SP e SENAI-SP.

12.8 A CONTRATADA deverá apresentar ao SENAI-SP a documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, nos termos do PSDA nº 085/2026.

12.9 Os pagamentos correspondentes aos serviços prestados pela Subcontratada serão realizados somente à CONTRATADA.

#### Cláusula Décima Terceira – Da Lei Geral de Proteção de Dados

13.1. As Partes declaram que cumprirão a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, tanto no que diz respeito aos dados pessoais disponibilizados pelo SENAI-SP à CONTRATADA, quanto com relação aos dados disponibilizados pela CONTRATADA ao SENAI-SP, pelo que se segue:

- a) Possuem todos os direitos, consentimentos e/ou autorizações necessários exigidos pela LGPD, e demais leis aplicáveis, para divulgar, compartilhar e/ou autorizar o tratamento dos dados pessoais para o cumprimento de suas obrigações contratuais e/ou legais;
- b) Não conservarão dados pessoais que excedam as finalidades previstas no Contrato e seus anexos;
- c) Informarão e instruirão os seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros sobre o tratamento dos dados pessoais, observando todas as condições desse Contrato, inclusive na hipótese de os titulares de dados terem acesso direto a qualquer sistema (on-line ou não) para preenchimento de informações que possam conter os dados pessoais, garantindo a privacidade e confidencialidade dos dados pessoais, e mantendo um controle rigoroso sobre o acesso aos dados pessoais;
- d) Não fornecerão ou compartilharão, em qualquer hipótese, dados pessoais sensíveis de seus colaboradores, prestadores de serviços e/ou terceiros, salvo se expressamente solicitado por uma Parte à outra, caso o objeto do Contrato justifique o recebimento de tais dados pessoais sensíveis, estritamente para fins de atendimento de legislação aplicável;
- e) Informarão uma Parte à outra sobre qualquer incidente de segurança, relacionado ao presente instrumento, em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas do momento em que tomou conhecimento, por quaisquer meios, do respectivo incidente;
- f) Irão alterar, corrigir, apagar, dar acesso, anonimizar ou realizar a portabilidade para terceiros de dados pessoais mediante solicitação da Parte requerente e garantirá que todos os dados pessoais que forem objeto de tratamento sejam precisos e atualizados;
- g) Excluirão, de forma irreversível, os dados pessoais retidos em seus registros, mediante solicitação da outra Parte ou dos titulares dos dados, a qualquer momento, salvo conforme determinado por lei ou ordem judicial;
- h) Implementarão medidas de segurança substancialmente, quando for o caso, de acordo com os padrões aplicáveis na indústria projetados para garantir a segurança, confidencialidade e integridade dos Dados Pessoais;
- i) Colaborarão com a outra PARTE, mediante solicitação desta, no cumprimento das obrigações de responder a solicitações e reivindicações de pessoa e/ou autoridade governamental, a respeito de Dados Pessoais;
- j) Ao término do Contrato cessará o tratamento, inclusive qualquer uso dos Dados Pessoais e devolverá à outra PARTE ou destruirá todos os Dados Pessoais e todas as cópias destes, exceto se obrigada a manter cópia de determinados Dados Pessoais estritamente em virtude de lei;
- k) O tratamento dos dados coletados, somente quando autorizados, de uma Parte à outra, poderão ser conservados pelo período de 5 (cinco) anos após o término do presente instrumento, com sua posterior eliminação, sendo autorizada sua conservação nas hipóteses descritas no artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018)
- l) Assegurarão que colaboradores, prestadores de serviços, terceiros, parceiros e membros da equipe técnica que venham ter acesso aos dados durante o desenvolvimento do projeto cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, nunca cedendo ou divulgando tais dados a terceiros, salvo se expressamente autorizado pelo titular, por força de lei ou determinação judicial;
- m) As PARTES não poderão subcontratar nem delegar o Tratamento dos Dados Pessoais sem o consentimento prévio por escrito da outra PARTE, mas podem as PARTES preservar e conservar os dados por si ou por empresa CONTRATADA especialmente para este fim;
- n) As PARTES declaram ciência de que os dados fornecidos, uma vez anonimizados, não são considerados DADOS PESSOAIS, como estabelece o artigo 12 da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

13.2. Independentemente do disposto em qualquer outra cláusula deste Contrato, ou se for o caso do Contrato original e eventuais aditivos, a CONTRATADA é a única responsável por todo e qualquer dano decorrente do descumprimento da LEI Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção dos Dados, pela CONTRATADA, por seus colaboradores, prepostos, subcontratados, parceiros comerciais, empresas afiliadas ou qualquer agente ou terceiro a ela vinculado ou que atue em seu nome.

#### Cláusula Décima Quarta – Das Penalidades

14.1 Atrasos ou descumprimento de quaisquer das cláusulas estabelecidas neste contrato, acarretará a aplicação de multa no percentual de 2% (dois por cento) do valor total do contrato, sem prejuízo do direito da parte prejudicada de exigir eventual indenização por perdas e danos.

14.2 A parte que der motivo à rescisão, por atrasos, descumprimentos das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.

14.3 O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao SENAI-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de processos de seleção junto ao SESI-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 05 (cinco) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de participar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.

14.4 As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

14.5 Os valores relativos as multas aplicadas, bem como, outros valores que forem devidos serão deduzidos dos créditos que a contratada possuir com o SENAI-SP ou cobrados administrativa ou judicialmente.

#### Cláusula Décima Quinta – Da Reforma Tributária

15.1 Aplicam-se as regras da Reforma Tributária (EC 132/2023 e LC 214/2025) ao presente instrumento, sendo vedado o repasse unilateral de tributos, incluindo quaisquer encargos ou majorações de preços decorrentes da alteração legislativa.

15.2 Para os fins desta cláusula, considera-se "Reforma Tributária" qualquer alteração na legislação tributária aplicável, incluindo, mas não se limitando a mudanças nas alíquotas, bases de cálculo, criação, extinção ou substituição de tributos, que venha a afetar os serviços objeto deste contrato.

15.3 A CONTRATADA declara estar ciente de que, até a completa implementação da Reforma Tributária (Emenda Constitucional nº 132/2023 e legislação correlata, incluindo, mas não se limitando, à Lei Complementar nº 214/2025), coexistirão quando aplicável os atuais tributos

incidentes sobre serviços (ISS, PIS, COFINS, CSLL, IRRF, INSS, entre outros) e os novos tributos (CBS – Contribuição sobre Bens e Serviços e IBS – Imposto sobre Bens e Serviços), cabendo-lhe integral responsabilidade pelo correto enquadramento, apuração, recolhimento e comprovação do pagamento dos tributos incidentes sobre a prestação do objeto contratual.

15.4 É vedado a CONTRATADA repassar ao SENAI-SP, de forma unilateral, quaisquer encargos tributários ou majorações de preços decorrentes da Reforma Tributária

15.5 É vedado a CONTRATADA promover qualquer reajuste de preços com fundamento em alteração tributária sem prévia comprovação documental oficial da majoração da carga tributária incidente diretamente sobre o objeto deste contrato, devendo tal situação ser analisada em boa-fé pelas Partes e, se necessário, formalizada por aditivo contratual do SENAI-SP, que se reserva o direito de auditar os cálculos apresentados.

15.6 Toda e qualquer nota fiscal de serviços deverá ser emitida em conformidade com o padrão nacional de NFS-e, atendendo às exigências legais vigentes, inclusive quanto à discriminação das alíquotas e bases de cálculo de ISS, IBS e CBS.

15.7 Notas fiscais emitidas de forma incorreta ou que não permitam a identificação clara dos tributos incidentes serão consideradas não recebidas, não gerando obrigação de pagamento até sua regularização.

15.8 Caso o SENAI-SP venha a sofrer autuação, multa, cobrança ou qualquer exigência fiscal decorrente de erro, omissão, classificação incorreta ou descumprimento das normas tributárias pela CONTRATADA, este se compromete a assumir integralmente a responsabilidade, isentando e indenizando o SENAI-SP por todos os valores, custos, honorários advocatícios e encargos que venham a ser despendidos.

15.9 As partes reconhecem que a eventual instituição de regimes de retenção tributária obrigatória (inclusive sobre IBS e CBS) será automaticamente aplicada ao presente contrato, sem necessidade de aditivo, autorizando o SENAI-SP a proceder às retenções devidas e comprovar a CONTRATADA o recolhimento.

15.10 Em caso de alteração legislativa superveniente que modifique substancialmente a sistemática de incidência de tributos, as Partes comprometem-se a revisar o contrato em boa-fé, buscando entendimento, vedada a suspensão da prestação do serviço ou a exigência de valores adicionais pela CONTRATADA, sem prévia concordância do SENAI-SP por meio de aditivo contratual.

#### Cláusula Décima Sexta – Da Assinatura Eletrônica

16.1 Quando for o caso, como alternativa à assinatura física, as Partes declaram e concordam que a assinatura deste Instrumento e todos os seus aditivos e afins poderá ser realizada eletronicamente.

16.2 As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento, de acordo com o art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, nos termos do art. 10, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001 (“MP 2.200-2”), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.

16.3 Adicionalmente, as Partes signatárias deste Instrumento expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação da autoria de suas respectivas assinaturas por meio de certificados eletrônicos, nos termos da MP 2.200-2, de 24/08/2001, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para comprovar a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Contrato e seus termos, bem como a respectiva vinculação das Partes às suas disposições, nos termos dos artigos 441 e 784, III, do Código de Processo Civil.

#### Cláusula Décima Sétima – Da Representação da CONTRATADA

A CONTRATADA declara neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, conforme documentos societários e quando for o caso, procuração, constantes de seu cadastro junto ao SENAI-SP, estando ciente de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).

#### Cláusula Décima Oitava – Do Foro

O Foro para qualquer postulação decorrente do presente Contrato é o da cidade de São Paulo, excluindo-se qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar.

Assim, justas e contratadas, as partes assinam o presente em 2 (duas) vias, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, de de 20 .

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI  
Departamento Regional de São Paulo

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

\_\_\_\_\_  
(Repres. Legal)

Nome(s):

CPF(s):

Cargo(s):

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
RG n.º

\_\_\_\_\_  
Nome:  
RG n.º

**ANEXO I**  
**Pagamento**

Lote	Item	Período de Atraso dos títulos (dias)	Estimativa do Volume Transacional Anual das Carteiras (R\$) (A)	Comissão	
				% (B)	Valor R\$ (C)
1	1	Vencidos de 01 (um) até 90 (noventa) dias			
	2	Vencidos até 180 (cento e oitenta) dias			
	3	Vencidos de 181 (cento e oitenta e um) até 360 (trezentos e sessenta) dias			
	4	Vencidos 361 (trezentos e sessenta e um) até 720 (setecentos e vinte) dias			
	5	Vencidos de 721 (setecentos e vinte e um) até 1.080 (um mil e oitenta) dias			
	6	Vencidos a mais de 1.080 (um mil e oitenta) dias			
<b>Total Geral para 12 meses (R\$)</b>					<b>(D)</b>

A = Estimativa do Volume Transacional Anual das Carteiras por período de atraso (R\$)

B = Percentual de Comissão ofertado pela participante (%)

C = Valor da comissão ofertada por período de atraso (R\$)

D = Total geral para 12 meses (R\$)

**Cálculo:**

$$C = A \times B$$

$$D = \text{Soma de C (1 ao 6)}$$

Valor Total Geral Anual: R\$ ..... (.....) valor por extenso.

## TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o n.º 03.779.133/0001-04, doravante, simplesmente, denominado, SESI-SP, com sede nesta Capital, na Avenida Paulista n.º 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, neste ato representado por seu Gerente Sênior de Tecnologia da Informação, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx; e, de outro lado, a xxxxxx,xxxxxxx,xxxxxxx, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos e neste instrumento designada EMPRESA;

CONSIDERANDO que:

- (a) a segurança e/ou proteção da informação é aqui caracterizada pela preservação da: CONFIDENCIALIDADE (garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas a terem acesso), INTEGRIDADE (salvaguarda da exatidão e completeza da informação e dos métodos de processamento), e DISPONIBILIDADE (garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário); e,
- (b) o SESI-SP e a EMPRESA resolvem firmar o presente instrumento, doravante, denominado de “TERMO DE CONFIDENCIALIDADE”, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- 1.1 São consideradas informações confidenciais, portanto, protegidas pelo presente Termo, todos os dados de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica e financeira, bem como toda e qualquer informação que venha a ser “trocada” entre as partes, salvo aquelas cuja confidencialidade seja expressamente afastada.
- 1.2 A forma através da qual suceder a troca ou o acesso às informações classificadas é irrelevante para os efeitos deste acordo, sendo que os documentos impressos, manuscritos, *fac-símiles*, *laser-discs*, *pendrives*, disquetes ou qualquer outro meio onde estejam armazenados dados confidenciais, devem ser mantidos em local seguro (com acesso restrito) e destruídos ou devolvidos à proprietária da informação, após sua devida utilização, conforme orientação fornecida por esta última.

### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA

- 2.1 A EMPRESA compromete-se por todos aqueles que por seu intermédio venham a tomar conhecimento de informações confidenciais do SESI-SP, a manter o mais absoluto sigilo, limitando a utilização dos dados disponibilizados às estritas necessidades da negociação, contrato ou similar, não utilizando, em hipótese alguma,

tais informações em proveito próprio ou alheio.

- 2.2. Fica a EMPRESA expressamente proibida de transferir a terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações classificadas a que tenha tido acesso, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa física ou jurídica e para nenhuma outra finalidade que não seja a consecução de seus objetivos conjuntos com o SESI-SP.
- 2.3. A EMPRESA se obriga a adotar todas as cautelas possíveis, no sentido de restringir o acesso às informações confidenciais em seu poder e impedir sua indevida divulgação ou utilização, valendo-se de ações destinadas a evitar o “vazamento” das informações classificadas.
- 2.4. As informações confidenciais que venham a ser confiadas à EMPRESA somente poderão ser repassadas aos administradores, prepostos e terceiros diretamente envolvidos no processo e cujo acesso seja indispensável para consecução da transação, negociação ou contratação em curso, sendo estes advertidos do caráter sigiloso das informações, e ficando a EMPRESA expressamente responsável em caso de quebra na integridade e sigilo destes dados.
- 2.5. É vedado à EMPRESA, em qualquer hipótese, manter em seu poder após sua utilização, documento ou qualquer outro meio onde as informações confidenciais do SESI-SP estejam consignadas, ficando expressamente proibida a extração de cópias, reproduções, *backup* ou outro meio de armazenamento de dados.
- 2.6. A EMPRESA se compromete a contatar a proprietária da informação confidencial, caso eventualmente perceba a necessidade de repassar a terceiros, informação classificada, ainda que o repasse seja de apenas parte da informação, oportunidade em que deverá ser firmado, se for do interesse da proprietária, outro termo de confidencialidade obrigando a totalidade das partes.
- 2.7. A EMPRESA deverá comunicar o extravio, perda ou violação de qualquer informação confidencial, não ficando responsável nem sendo considerada violação ao presente acordo no caso da informação confidencial ser divulgada em razão de ato ou fato ao qual a EMPRESA ou qualquer de seus empregados, prepostos e/ou colaboradores que for divulgada em decorrência de fatos que tenham ocorrido em razão de caso fortuito e/ou força maior.
- 2.8. Se por decisão judicial a EMPRESA for obrigada a revelar informação ou dado que venha, ainda que indiretamente, a expor informação confidencial do SESI-SP, este deverá ser previamente comunicado.
- 2.9. Não serão consideradas informações confidenciais aquelas que sejam do prévio conhecimento da EMPRESA, de conhecimento público ou que venham a se tornar públicas por expressa vontade da proprietária da informação.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS INFORMAÇÕES CONJUGADAS

Na hipótese de surgirem informações relevantes da própria relação entre as partes, ou seja, se as informações confidenciais do SESI-SP forem conjugadas com outros dados confidenciais

da EMPRESA, estas serão consideradas informações classificadas de propriedade conjunta do SESI-SP, sendo que sua divulgação e utilização somente sucederão mediante prévia e expressa autorização de ambas as partes.

#### CLÁUSULA QUARTA - DA UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- 4.1. Nos precisos termos da cláusula primeira, o presente termo tem por objeto principal possibilitar à EMPRESA o acesso a informações confidenciais do SESI-SP, indispensáveis para a realização de negociação ou transação comercial, sem importar, contudo, em qualquer transferência ou cessão de informações.
- 4.2. As informações confidenciais são utilizáveis única e exclusivamente por seu proprietário, não autorizando o presente instrumento, seu uso pela EMPRESA, a não ser para a fiel execução de negociação, contrato ou qualquer outra transação que envolva o proprietário da informação.
- 4.3. Os direitos resultantes das informações confidenciais ou de seu emprego, bem como qualquer outro direito relativo à propriedade dessas informações também não se transferem através do presente.

#### CLÁUSULA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 5.1 Os empregados/prepostos da EMPRESA se comprometem a conhecer, observar e agir em conformidade com as Políticas de Segurança da Informação do SESI-SP e/ou outras diretrizes, normas, instruções de trabalho e procedimentos relacionados, protegendo e preservando a integridade e confidencialidade de todos os dados e informações dos quais tome conhecimento ou utilize no exercício das suas funções, que serão tidos como sigilo profissional, inclusive após a cessação das suas atividades no SESI-SP; estando cientes de que o desrespeito às diretrizes, normas e procedimentos relacionados com a segurança da informação e outras normas e procedimentos do SESI-SP de que tenha sido dado conhecimento durante o exercício das suas funções, constitui *Violação de Segurança da Informação* e que, em caso de desrespeita-las, ficarão sujeitos às sanções previstas em lei e normas externas.
- 5.2 A existência e o conteúdo deste Termo de Confidencialidade, bem como a execução das atividades dos empregados da EMPRESA a serviço do SESI-SP não poderão ser reveladas a terceiros.
- 5.3 A seleção das informações confidenciais, a serem disponibilizadas para os empregados da EMPRESA será de exclusivo critério do SESI-SP.
- 5.4 Fica expressamente entendido que ao revelar as informações confidenciais para a EMPRESA, o SESI-SP não estará concedendo qualquer tipo de licença, expressa ou implícita, nem transferindo direitos de qualquer espécie sobre tais informações.
- 5.5 As partes, no âmbito das relações de trabalho que mantêm com seus empregados e/ou prepostos, e nos limites e na proporção de suas responsabilidades, inclusive as de natureza tributária, responderão por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, trabalhistas, inclusive de previsão em normas coletivas das categorias,

previdenciárias e sanitárias, que incidam ou venham a incidir sobre este Termo e; sobre os serviços eventualmente contratados, com terceiros, aí incluídas as relativas a acidentes de trabalho. Responderão, também, nas esferas civil e trabalhista pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução das atividades objeto deste Termo, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos, materiais e/ou morais, que os mesmos venham a causar aos bens e às pessoas.

#### CLÁUSULA SEXTA - DA DURAÇÃO

- 6.1 O acordo vigorará pelo período de 05 (cinco) anos contados da data de sua assinatura ou até o término do contrato que porventura venha a ser celebrado entre as partes, relacionado com o propósito deste acordo, podendo ser terminado, a qualquer tempo durante a sua vigência, por mútuo acordo entre as partes ou após notificação por escrito de uma parte à outra.
- 6.2 O término do acordo não desobriga as partes quanto às obrigações de confidencialidade aqui estipuladas anteriormente à efetiva data de seu encerramento, devendo a EMPRESA manter sigilo sobre as informações confidenciais recebidos por 5 (cinco) anos após sua recepção.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

- 7.1 A inobservância do dever de confidencialidade ora firmado e de qualquer das disposições deste instrumento é motivo relevante para o encerramento de toda e qualquer relação negocial existente entre as partes e a parte culpada será obrigada a ressarcir perdas e danos que venham a ocorrer à outra parte.
- 7.2 A EMPRESA será considerada infratora nos termos da legislação civil e criminal, na hipótese em que o sigilo da informação seja violado por qualquer pessoa a ela vinculada ou que tenha, por seu intermédio, obtido acesso às informações, exceto nos casos de caso fortuito e/ou força maior, se assim apurado.

#### Cláusula Décima Oitava – Da Assinatura Eletrônica

- 8.1. Quando for o caso, como alternativa à assinatura física, as Partes declaram e concordam que a assinatura deste Instrumento e todos os seus aditivos e afins poderá ser realizada eletronicamente, juntamente, com as testemunhas.
- 8.2. As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento, de acordo com o art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, nos termos do art. 10, da Medida Provisória nº 2.220-2, de 24 de agosto de 2001 (“MP 2.220-2”), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.
- 8.3. Adicionalmente, as Partes signatárias deste Instrumento expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação da autoria de suas respectivas assinaturas por meio de certificados eletrônicos, nos termos da MP 2.220-2, de 24/08/2001, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para comprovar a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia

deste Contrato e seus termos, bem como a respectiva vinculação das Partes às suas disposições, nos termos do artigos 441 e 784, III, do Código de Processo Civil.

#### CLÁUSULA NONA - DA REPRESENTAÇÃO DAS PARTES

As partes declaram neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, estando cientes de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).

#### CLÁUSULA NONA - DO FORO

As Partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo para dirimir qualquer litígio advindo deste contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, ainda que privilegiado.

E por estarem assim justas e convencionadas, assinam as partes o presente Termo de Confidencialidade em 2 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, xx de Abril de 2026.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI  
Departamento Regional de São Paulo

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Gerente Sênior de Tecnologia da Informação

CONTRATADA  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

\_\_\_\_\_  
Representante(s) Legal(is)  
Nome(s):  
Cargo(s):  
RG(s):

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
RG n.º

\_\_\_\_\_  
Nome:  
RG n.º

## TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o n.º 03.774.819/0001-02, doravante, simplesmente, denominado, SENAI-SP, com sede nesta Capital, na Avenida Paulista n.º 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, neste ato representado por seu Gerente Sênior de Tecnologia da Informação, xxxxxxxxxxxx; e, de outro lado, a xxxxxxxxxxxx,xxxxxx,xxxxxxxxxx, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos e neste instrumento designada EMPRESA;

CONSIDERANDO que:

- (a) a segurança e/ou proteção da informação é aqui caracterizada pela preservação da: CONFIDENCIALIDADE (garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas a terem acesso), INTEGRIDADE (salvaguarda da exatidão e completeza da informação e dos métodos de processamento), e DISPONIBILIDADE (garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário); e,
- (b) o SENAI-SP e a EMPRESA resolvem firmar o presente instrumento, doravante, denominado de “TERMO DE CONFIDENCIALIDADE”, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- 1.1 São consideradas informações confidenciais, portanto, protegidas pelo presente Termo, todos os dados de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica e financeira, bem como toda e qualquer informação que venha a ser “trocada” entre as partes, salvo aquelas cuja confidencialidade seja expressamente afastada.
- 1.2 A forma através da qual suceder a troca ou o acesso às informações classificadas é irrelevante para os efeitos deste acordo, sendo que os documentos impressos, manuscritos, *fac-símiles*, *laser-discs*, *pendrives*, disquetes ou qualquer outro meio onde estejam armazenados dados confidenciais, devem ser mantidos em local seguro (com acesso restrito) e destruídos ou devolvidos à proprietária da informação, após sua devida utilização, conforme orientação fornecida por esta última.

### CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA

- 2.1 A EMPRESA compromete-se por todos aqueles que por seu intermédio venham a tomar conhecimento de informações confidenciais do SENAI-SP, a manter o mais absoluto sigilo, limitando a utilização dos dados disponibilizados às estritas necessidades da negociação, contrato ou similar, não utilizando, em hipótese alguma, tais informações em proveito próprio ou alheio.

- 2.2. Fica a EMPRESA expressamente proibida de transferir a terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações classificadas a que tenha tido acesso, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa física ou jurídica e para nenhuma outra finalidade que não seja a consecução de seus objetivos conjuntos com o SENAI-SP.
- 2.3. A EMPRESA se obriga a adotar todas as cautelas possíveis, no sentido de restringir o acesso às informações confidenciais em seu poder e impedir sua indevida divulgação ou utilização, valendo-se de ações destinadas a evitar o “vazamento” das informações classificadas.
- 2.4. As informações confidenciais que venham a ser confiadas à EMPRESA somente poderão ser repassadas aos administradores, prepostos e terceiros diretamente envolvidos no processo e cujo acesso seja indispensável para consecução da transação, negociação ou contratação em curso, sendo estes advertidos do caráter sigiloso das informações, e ficando a EMPRESA expressamente responsável em caso de quebra na integridade e sigilo destes dados.
- 2.5. É vedado à EMPRESA, em qualquer hipótese, manter em seu poder após sua utilização, documento ou qualquer outro meio onde as informações confidenciais do SENAI-SP estejam consignadas, ficando expressamente proibida a extração de cópias, reproduções, *backup* ou outro meio de armazenamento de dados.
- 2.6. A EMPRESA se compromete a contatar a proprietária da informação confidencial, caso eventualmente perceba a necessidade de repassar a terceiros, informação classificada, ainda que o repasse seja de apenas parte da informação, oportunidade em que deverá ser firmado, se for do interesse da proprietária, outro termo de confidencialidade obrigando a totalidade das partes.
- 2.7. A EMPRESA deverá comunicar o extravio, perda ou violação de qualquer informação confidencial, não ficando responsável nem sendo considerada violação ao presente acordo no caso da informação confidencial ser divulgada em razão de ato ou fato ao qual a EMPRESA ou qualquer de seus empregados, prepostos e/ou colaboradores que for divulgada em decorrência de fatos que tenham ocorrido em razão de caso fortuito e/ou força maior.
- 2.8. Se por decisão judicial a EMPRESA for obrigada a revelar informação ou dado que venha, ainda que indiretamente, a expor informação confidencial do SENAI-SP, este deverá ser previamente comunicado.
- 2.9. Não serão consideradas informações confidenciais aquelas que sejam do prévio conhecimento da EMPRESA, de conhecimento público ou que venham a se tornar públicas por expressa vontade da proprietária da informação.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS INFORMAÇÕES CONJUGADAS

Na hipótese de surgirem informações relevantes da própria relação entre as partes, ou seja, se as informações confidenciais do SENAI-SP forem conjugadas com outros dados confidenciais da EMPRESA, estas serão consideradas informações classificadas de propriedade conjunta do SENAI-SP, sendo que sua divulgação e utilização somente sucederão mediante prévia e expressa autorização de ambas as partes.

#### CLÁUSULA QUARTA - DA UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- 4.1. Nos precisos termos da cláusula primeira, o presente termo tem por objeto principal possibilitar à EMPRESA o acesso a informações confidenciais do SENAI-SP, indispensáveis para a realização de negociação ou transação comercial, sem importar, contudo, em qualquer transferência ou cessão de informações.
- 4.2. As informações confidenciais são utilizáveis única e exclusivamente por seu proprietário, não autorizando o presente instrumento, seu uso pela EMPRESA, a não ser para a fiel execução de negociação, contrato ou qualquer outra transação que envolva o proprietário da informação.
- 4.3. Os direitos resultantes das informações confidenciais ou de seu emprego, bem como qualquer outro direito relativo à propriedade dessas informações também não se transferem através do presente.

#### CLÁUSULA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 5.1 Os empregados/prepostos da EMPRESA se comprometem a conhecer, observar e agir em conformidade com as Políticas de Segurança da Informação do SENAI-SP e/ou outras diretrizes, normas, instruções de trabalho e procedimentos relacionados, protegendo e preservando a integridade e confidencialidade de todos os dados e informações dos quais tome conhecimento ou utilize no exercício das suas funções, que serão tidos como sigilo profissional, inclusive após a cessação das suas atividades no SENAI-SP; estando cientes de que o desrespeito às diretrizes, normas e procedimentos relacionados com a segurança da informação e outras normas e procedimentos do SENAI-SP de que tenha sido dado conhecimento durante o exercício das suas funções, constitui *Violação de Segurança da Informação* e que, em caso de desrespeita-las, ficarão sujeitos às sanções previstas em lei e normas externas.
- 5.2 A existência e o conteúdo deste Termo de Confidencialidade, bem como a execução das atividades dos empregados da EMPRESA a serviço do SENAI-SP não poderão ser reveladas a terceiros.
- 5.3 A seleção das informações confidenciais, a serem disponibilizadas para os empregados da EMPRESA será de exclusivo critério do SENAI-SP.
- 5.4 Fica expressamente entendido que ao revelar as informações confidenciais para a EMPRESA, o SENAI-SP não estará concedendo qualquer tipo de licença, expressa ou implícita, nem transferindo direitos de qualquer espécie sobre tais informações.
- 5.5 As partes, no âmbito das relações de trabalho que mantêm com seus empregados e/ou prepostos, e nos limites e na proporção de suas responsabilidades, inclusive as de natureza tributária, responderão por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, trabalhistas, inclusive de previsão em normas coletivas das categorias, previdenciárias e sanitárias, que incidam ou venham a incidir sobre este Termo e; sobre os serviços eventualmente contratados, com terceiros, aí incluídas as relativas a acidentes de trabalho. Responderão, também, nas esferas civil e trabalhista pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução das atividades objeto deste Termo, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos, materiais e/ou morais, que os mesmos venham a causar aos bens e às pessoas.

## CLÁUSULA SEXTA - DA DURAÇÃO

- 6.1 O acordo vigorará pelo período de 05 (cinco) anos contados da data de sua assinatura ou até o término do contrato que porventura venha a ser celebrado entre as partes, relacionado com o propósito deste acordo, podendo ser terminado, a qualquer tempo durante a sua vigência, por mútuo acordo entre as partes ou após notificação por escrito de uma parte à outra.
- 6.2 O término do acordo não desobriga as partes quanto às obrigações de confidencialidade aqui estipuladas anteriormente à efetiva data de seu encerramento, devendo a EMPRESA manter sigilo sobre as informações confidenciais recebidos por 5 (cinco) anos após sua recepção.

## CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

- 7.1 A inobservância do dever de confidencialidade ora firmado e de qualquer das disposições deste instrumento é motivo relevante para o encerramento de toda e qualquer relação negocial existente entre as partes e a parte culpada será obrigada a ressarcir perdas e danos que venham a ocorrer à outra parte.
- 7.2 A EMPRESA será considerada infratora nos termos da legislação civil e criminal, na hipótese em que o sigilo da informação seja violado por qualquer pessoa a ela vinculada ou que tenha, por seu intermédio, obtido acesso às informações, exceto nos casos de caso fortuito e/ou força maior, se assim apurado.

## Cláusula Décima Oitava – Da Assinatura Eletrônica

- 8.1. Quando for o caso, como alternativa à assinatura física, as Partes declaram e concordam que a assinatura deste Instrumento e todos os seus aditivos e afins poderá ser realizada eletronicamente, juntamente, com as testemunhas.
- 8.2. As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento, de acordo com o art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, nos termos do art. 10, da Medida Provisória nº 2.220-2, de 24 de agosto de 2001 (“MP 2.220-2”), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.
- 8.3. Adicionalmente, as Partes signatárias deste Instrumento expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação da autoria de suas respectivas assinaturas por meio de certificados eletrônicos, nos termos da MP 2.220-2, de 24/08/2001, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para comprovar a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Contrato e seus termos, bem como a respectiva vinculação das Partes às suas disposições, nos termos do artigos 441 e 784, III, do Código de Processo Civil.

## CLÁUSULA NONA - DA REPRESENTAÇÃO DAS PARTES

As partes declaram neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, estando cientes de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades

previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).

#### CLÁUSULA NONA - DO FORO

As Partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo para dirimir qualquer litígio advindo deste contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, ainda que privilegiado.

E por estarem assim justas e convencionadas, assinam as partes o presente Termo de Confidencialidade em 2 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, xx de xxxx de 2026.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI  
Departamento Regional de São Paulo

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Gerente Sênior de Tecnologia da Informação

CONTRATADA  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

\_\_\_\_\_  
Representante(s) Legal(is)  
Nome(s):  
Cargo(s):  
RG(s):

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
RG n.º

\_\_\_\_\_  
Nome:  
RG n.º