

Termo de Referência

O Postalis – Instituto de Previdência Complementar, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob n.º 00.627.638/0001-57, sediado no Setor Comercial Norte, Quadra 05, Bloco A, nº 050, Brasília Shopping – Ala Sul – Sala 401, Brasília-DF, CEP 70.715-900, denominada neste documento como “**CONTRATANTE**”, em conformidade com a sua Política de Contratação e do Manual de Contratação, vem, por meio deste, informar sobre a abertura de Procedimento de Contratação de Serviços, da seguinte forma:

Procedimento PPA, n.º 083/2025

Data de Publicação: às 18h do dia 16/07/2025

Data limite para recebimento de propostas: **até às 18h do dia 31/07/2025**

**ESTE TERMO DE REFERÊNCIA TEM O OBJETIVO DE ESTABELECE
CONDIÇÕES E PREMISSAS PARA CONTRATAÇÃO, DE SERVIÇO DE
COBRANÇA EXTRAJUDICIAL.**

1. Do objeto

Contratação de uma empresa especializada em cobrança extrajudicial, que se destaque no mercado por oferecer soluções modernas e inovadoras, tanto em sua estrutura organizacional quanto em tecnologia aplicada. O objetivo é maximizar a recuperação de créditos inadimplentes da carteira de empréstimos por meio de práticas que integrem eficiência e eficácia, respeitando as diretrizes de conduta ética e legal.

Detalhamento do Escopo dos Serviços:

1. **Estratégias Inovadoras de Cobrança:** Implementação de métodos de cobrança que empreguem as mais recentes inovações tecnológicas e de processos, visando aumentar a efetividade das ações de recuperação de dívidas.
2. **Abordagem Humanizada e Digitalizada:** Utilização de uma abordagem que combine interações humanizadas com soluções digitais avançadas, garantindo um atendimento ao cliente que seja ao mesmo tempo pessoal e eficiente.
3. **Otimização de Processos:** Melhoria contínua dos processos de cobrança para aumentar a produtividade e reduzir custos operacionais, utilizando análise de dados para adaptar as estratégias conforme o comportamento de pagamento dos devedores.
4. **Flexibilidade de Pagamento:** Oferecimento de múltiplas opções de pagamento aos devedores, facilitando a regularização de débitos e aumentando as taxas de recuperação de dívidas.
5. **Redução da Carteira de Inadimplência:** Implementação de estratégias eficazes de cobrança que resultem na diminuição sustentável dos níveis de inadimplência, refletindo positivamente na saúde financeira da empresa contratante.

O fornecedor deverá assegurar que todas as operações de cobrança sejam realizadas por profissionais qualificados e treinados, observando estritamente os princípios de ética, respeito e legalidade, e deverá fornecer relatórios regulares sobre o desempenho das cobranças e o impacto nas taxas de recuperação de créditos.

2. Das condições para a Prestação dos Serviços

É elegível a participar do procedimento qualquer empresa especializada nos serviços discriminados no objeto da contratação, desde que preencha as condições de credenciamento constantes no presente Termo de Referência.

A empresa deverá considerar para proposição do trabalho e entrega do produto final sólida capacidade técnica dos prepostos/funcionários envolvidos na execução dos trabalhos.

Não poderão participar as empresas que se encontrem sob o regime falimentar, empresas estrangeiras que não funcionem no País, aquelas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com os Correios e/ou com o **CONTRATANTE**, ou que estejam cumprindo sanção de suspensão do direito de licitar com a Administração Pública.

2.1. Requisitos Técnicos Mínimos

A empresa deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

- Infraestrutura tecnológica compatível com a recepção de dados via SFTP de forma segura e estável;
- Capacidade de interpretar e processar arquivos em formato Excel;
- Mecanismos de controle de integridade dos dados recebidos;
- Geração de logs detalhados de acesso e manipulação dos arquivos recebidos; e
- Possuir canal técnico de interlocução com a GTI para eventual troubleshooting e gestão de falhas na comunicação.

2.1.1 Segurança da Informação Ativos de TI

A empresa deverá comprovar a aderência aos seguintes controles de segurança:

- Controle de Acesso: Assegurar que apenas usuários autorizados tenham acesso às informações recebidas do Postalís;
- Criptografia: Assegurar a proteção dos dados em trânsito e em repouso utilizando protocolos e algoritmos robustos;
- Segurança na Transferência de Informações: Estabelecer controles formais para proteger as informações durante a transmissão pelo SFTP;
- Gestão de Incidentes de Segurança: Ter plano e processo para identificação, tratamento e resposta a incidentes de segurança da informação;
- Conformidade Legal: Assegurar conformidade com requisitos legais, contratuais e regulamentares, incluindo proteção de dados pessoais e propriedade intelectual.

2.2. Do direito às informações geradas

No que tange às prestações resultantes do presente termo de referência, registra-se que o **CONTRATANTE** poderá auditar as atividades da empresa, de modo a verificar se a execução dos serviços contratados segue conforme a melhor técnica e segundo as normas legais. Dessa forma, considerando o envio da proposta, essa estará de acordo com a prerrogativa do Instituto na verificação de suas informações.

2.2.1 Da Lei Anticorrupção

Tendo em vista o estabelecido na Lei n° 12.846/13 e nas demais legislações aplicáveis, a empresa deve declarar, perante o **CONTRATANTE**, em seu nome, bem como de suas afiliadas, acionistas, funcionários e/ou eventuais subcontratados, que cumprem e fazem cumprir as normas aplicáveis em relação à prevenção de atos de corrupção e atos lesivos contra a administração pública, na forma da Lei n.º 12.846/13, na medida em que:

- a) Mantém políticas e procedimentos internos que assegurem integral cumprimento de tais normas;
- b) Conferem pleno conhecimento de tais normas a todos os profissionais com que venham a se relacionar, previamente ao início de qualquer relação com o **CONTRATANTE**;
- c) Abstém-se de praticar atos de corrupção e de agir de forma lesiva à administração pública, nacional e estrangeira, em seus interesses ou para seus benefícios, direto ou indireto, exclusivo ou não;
- d) Comprometem-se a, caso tenham conhecimento de qualquer ato ou fato que viole aludidas normas, comunicar imediatamente ao **CONTRATANTE**, que poderá tomar todas as providências que entender necessárias;
- e) É devido às Partes verificar o cumprimento das disposições contidas nestas Cláusulas, cujo descumprimento, ensejará justo motivo para a rescisão do presente Contrato pela Parte prejudicada; e
- f) Compromete-se a observar os princípios morais e éticos que devem reger todas as relações, a respeitar os valores fundamentais que pautam a missão do **CONTRATANTE**, por parte dos seus empregados alocados na execução deste certame.

2.3. Das Obrigações para não adoção de práticas de trabalho ilegal:

- a) a **CONTRATADA** se compromete a não adotar práticas de trabalho análogo ao escravo e trabalho ilegal de crianças e adolescentes no cumprimento do presente Contrato;

b) a **CONTRATADA** se compromete a não empregar trabalhadores menores de 16 (dezesesseis) anos de idade, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos de idade, nos termos da Lei nº 10.097, de 19.12.2000, e da Consolidação das Leis do Trabalho;

c) a **CONTRATADA** se compromete a não empregar adolescentes até 18 (dezoito) anos de idade, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como, em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola e, ainda, em horário noturno, considerado este o período compreendido entre as 22h00 às 05h00;

d) a **CONTRATADA** não poderá promover, no recrutamento e na contratação de sua força de trabalho, qualquer discriminação, seja em virtude de raça, cor, idade, estado civil, orientação sexual e de posição ideológica e/ou religiosa, ou, por qualquer outro motivo, sob pena de extinção do contrato, independentemente das penalidades que lhe forem aplicáveis;

e) as PARTES devem coibir qualquer atitude de discriminação por raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação sindical ou política, não devendo permitir e sempre combatendo comportamento sexualmente coercitivo, ameaçador, abusivo, explorador, e a utilização de punição corporal, coerção psicológica, física ou abuso verbal em relação aos trabalhadores.

2.4. Das obrigações para proteção e preservação do meio ambiente

A **CONTRATADA** se compromete a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir contra práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área de meio ambiente e correlatas, emanadas das esferas Federal, Estaduais e Municipais, incluindo, mas não limitando ao cumprimento da Lei Federal nº 6.938/81 (Política Nacional do Meio Ambiente) e da Lei nº 9.605/98 (Lei dos Crimes Ambientais), implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam a conjugar esforços para proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir contra práticas danosas ao meio ambiente, em suas respectivas relações comerciais.

2.5. Das obrigações da LGPD

No tratamento de dados de caráter pessoal, que implique em coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração, a

CONTRATADA se compromete, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), a:

- a) Cumprir as leis de privacidade de dados em relação ao tratamento de dados pessoais decorrentes da presente Proposta, naquilo que for aplicável;
- b) Tratar os dados de caráter pessoal a que tenha acesso, em razão da prestação dos serviços, com a exclusiva finalidade de prestar os serviços, objeto desta Proposta, sem a possibilidade de utilizar esses dados para finalidade distinta, salvo novo consentimento dado pelo titular do dado, mediante nova requisição expressa da Firma de Auditoria Independente contratada neste sentido;
- c) Não divulgar a terceiros os dados de caráter pessoal a que tenha tido acesso, salvo mediante prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**, obrigação legal ou determinação judicial;
- d) Manter em absoluto sigilo todos os dados de caráter pessoal e informações que lhe tenham sido confiados, obrigação esta que subsistirá ao término da prestação dos serviços;
- e) Não reter quaisquer Dados Pessoais do **CONTRATANTE** por um período superior ao necessário para a execução dos serviços e/ou para o cumprimento das suas obrigações nos termos da presente Proposta, comprometendo-se, salvo disposição legal específica, a guardá-los pelo período máximo de 05 (cinco) anos.

2.6. Do código de conduta e ética e do programa de integridade do Postalís

O Contratado deverá conhecer, respeitar e cumprir o Código de Ética e o Programa de Integridade do Postalís, instrumentos que serão parte integrante do Contrato a ser celebrado e que estão disponíveis no sítio digital do Postalís, conforme links abaixo:

[Código de Ética](#)

[Programa de Integridade](#)

3. Da apresentação das propostas

3.1 Das propostas comercial e técnica

A proposta deverá ser elaborada em arquivo com o logo da empresa e redigida em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, com suas páginas numeradas sequencialmente, ser datada e assinada pelo representante legal do proponente ou pelo procurador, juntando-se à procuração, bem como observando os seguintes requisitos adicionais:

- a) a proposta deverá contemplar o preço do serviço, impostos, contribuições sociais e demais despesas decorrentes da prestação dos serviços;
- b) todos os impostos e contribuições sociais decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Previdenciária, Trabalhista e Comercial, incidentes sobre a prestação dos serviços, correrão por conta da empresa **CONTRATADA**;
- c) a responsabilidade pela retenção e recolhimento dos impostos e contribuições sociais será do **CONTRATANTE**;
- d) a contratação dos serviços será efetuada conforme procedimentos estabelecidos na Política de Contratação e do Manual de Contratação do **CONTRATANTE**;
- e) as propostas serão analisadas pela Gerência de Investimentos e pela Gerência de Administração;
- f) Os contratos celebrados pelo Postalís terão vigência devidamente definida no respectivo instrumento, podendo ser renovado por igual período, enquanto houver a necessidade do serviço prestado ou fornecimento do bem, desde que não ultrapassem o prazo máximo de 4 (quatro) anos.

3.1.1. A proposta comercial deverá conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) Apresentação rigorosa de acordo com as exigências constantes neste Termo de Referência, redigida com clareza, devidamente datada e assinada pelo representante legal da empresa;
- b) Inclusão do Nome / Razão Social, endereço, C.N.P.J., endereço completo, telefone e endereço eletrônico (e-mail e site) da proponente, bem como o nome do(s) representante(s) legal(is);
- c) Apresentação dos valores a serem cobrados pela prestação dos serviços constantes na Proposta Técnica em moeda corrente nacional, em algarismos, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais após a vírgula;
- d) Condições de pagamentos;
- e) Informação de que todos os impostos e contribuições sociais decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Previdenciária, Trabalhista e Empresarial, incidentes sobre a prestação dos serviços, correrão por conta da empresa **CONTRATADA**;
- f) Prazo de validade da proposta.

3.1.2. A proposta técnica deverá conter os seguintes elementos:

- a) Descrição dos serviços a serem prestados, que atendam o objeto do presente termo;
- b) Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio de apresentação de 01 (um) ou mais atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, cujo serviço, de mesma natureza ao objeto deste Termo de Referência, tenha sido prestado pela proponente de forma satisfatória;
- c) Inclusão de todos os custos e despesas necessárias à plena execução dos serviços, inclusive transportes, hotéis, refeições, impostos e custos indiretos;
- d) Informação sobre as condições de pagamento...
- e) Menção de que os preços serão fixos, irreajustáveis e conterão todos os encargos tributários e demais despesas até a sua aceitação.

3.1.3. Da apresentação das Propostas

Os interessados deverão encaminhar a digitalização das propostas comercial e técnica aos cuidados da Gerência de Administração:

- a) E-mail: coordenacao.contratos@postalis.com.br;
- b) Assunto: Processo Padrão de Compra ou Contratação, nº. **083/2025**.

O prazo final para recebimento das propostas será no dia 31/07/2025.

4. Do processo de habilitação

Concluído o processo de seleção, a Gerência de Administração do Postalís solicitará ao fornecedor ou prestador de serviços escolhido a apresentação dos seguintes documentos para habilitação e cadastro:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades comerciais;
- c) Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, tratando-se de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, quando a atividade assim o exigir;
- d) Os documentos elaborados em outro país deverão ser autenticados pelo respectivo consulado e traduzidos para o português por tradutor juramentado;

- e) Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (C.N.P.J.);
- f) Comprovante de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver;
- g) Comprovante de regularidade perante a Fazenda Federal (Certidão Negativa de Débito com a Receita Federal e Certidão negativa de Débito quanto à Dívida Ativa da União);
- h) Certidão de regularidade de débito com a Fazenda Estadual da sede da licitante ou outra prova equivalente, na forma da lei;
- i) Certidão de regularidade de débito junto a Fazenda Municipal da sede da licitante ou outra prova equivalente, na forma da lei;
- j) Comprovante de regularidade perante o Sistema de Seguridade Social – INSS mediante a apresentação da C.N.D. – Certidão Negativa de Débito ou C.P.D. – E.N. Certidão Positiva de Débito com Efeitos de Negativa;
- k) Comprovante de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), por meio da apresentação da CRF – Certificado de Regularidade do FGTS;
- l) Comprovante de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII–A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto–Lei nº. 5.452, de 1º de Maio de 1943 (redação nova de acordo com a Lei Federal nº. 12.440, de 07 de julho de 2.011). O interessado requererá CNDT nas páginas eletrônicas do Tribunal Superior do Trabalho (<http://www.tst.jus.br>), do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (<http://www.csjt.jus.br>) e dos Tribunais Regionais do Trabalho na internet, as quais manterão, permanentemente, hiperlink de acesso ao sistema de expedição;
- m) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, cuja pesquisa tenha sido realizada em data não anterior a 90 (noventa) dias da data prevista para a apresentação dos envelopes;
- n) Balanço do exercício fechado;
- o) Declaração do proponente de que não possui em seu quadro de pessoal empregado com menos de 18 (dezoito) anos, em trabalho noturno perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inc. XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1.988 (Lei nº. 9.584/99);

- p) Declaração elaborada em arquivo com a logo da empresa e subscrita pelo representante legal do proponente, assegurando a inexistência de impedimento legal para licitar ou contratar com os Correios, Administração Pública e/ou o **CONTRATANTE**;
- q) Comprovação de aptidão para o fornecimento, compatível com o objeto do procedimento. A comprovação de fornecimento será feita por atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, competentes para tanto, sendo aceita comprovação de qualquer quantitativo de fornecimento;
- r) Declaração, por parte da proponente, de que não efetuará a subcontratação dos serviços a terceiros;
- s) Termo de Ciência e Declaração de Ausência de Parentesco;
- t) Comprovante de Dados Bancários;
- u) Preenchimento do questionário de Duo Diligence.

5. Esclarecimentos Finais

Dúvidas técnicas sobre itens deste Termo de Referência poderão ser esclarecidas pelo e-mail: coordenacao.contratos@postalis.com.br até às 18hs do dia **29/07/2025**.

Por fim, é importante ressaltar que o recebimento das propostas, as negociações preliminares, a análise e a solicitação de procedimentos do presente processo, bem como a homologação dos resultados, não implicam na obrigatoriedade de celebração do contrato. A decisão de contratar ocorrerá de acordo com o critério de conveniência e oportunidade do **CONTRATANTE**.