

**CONCORRÊNCIA Nº 13409/2021**  
**ABERTURA: DIA 27 DE JANEIRO DE 2022 – ÀS 14H00**  
**OBJETO: “CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL ATIVA POR MEIO DE CONTATOS POR TELEFONE, VIA OPERADOR HUMANO, PARA AS UNIDADES EDUCACIONAIS, HOTEIS E EDITORA SENAC SÃO PAULO”.**

## **1. OBJETO**

- 1.1 O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac**, Administração Regional no Estado de São Paulo, comunica a abertura da **Licitação**, na modalidade de **CONCORRÊNCIA**, do tipo **MENOR PREÇO**, que tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL ATIVA POR MEIO DE CONTATOS POR TELEFONE, VIA OPERADOR HUMANO, PARA AS UNIDADES EDUCACIONAIS, HOTEIS E EDITORA SENAC SÃO PAULO**, conforme a Minuta de Contrato e demais Anexos, que são parte integrante deste Edital.
- 1.2 O Edital encontra-se disponível para conhecimento público, no site [www.sp.senac.br/sites/licitacao](http://www.sp.senac.br/sites/licitacao) e também poderá ser verificado e obtido na Gerência de Materiais e Serviços, localizada na Rua Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar, sala 709, São Paulo - SP, das 9h30 às 12h e das 14h às 17h30, mediante preenchimento de um protocolo de retirada ou por solicitação via e-mail ([licitacao.gms@sp.senac.br](mailto:licitacao.gms@sp.senac.br)). A empresa interessada em participar da Licitação deverá fornecer dados precisos para identificação e envio de informações, quando necessário.

## **2 DATA DE ABERTURA, HORÁRIO E LOCAL DA LICITAÇÃO**

- 2.1 No dia **27 de janeiro de 2022 às 14h00** no 1º andar, sala 114, do Edifício-Sede do Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, localizado na Rua Dr. Vila Nova, 228, CEP 01222-903, nesta Capital, data, horário e local em que a Licitante deverá entregar os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE I) e a PROPOSTA COMERCIAL (ENVELOPE II)** à Comissão Permanente de Licitação, que estará reunida em sessão pública para esta finalidade.
- 2.1.1 O Senac não se responsabilizará, sob nenhuma hipótese, pela recepção de envelopes, documentos ou propostas que não tenham sido entregues sob protocolo à Comissão Permanente de Licitação até o prazo estabelecido no **item 2.1**.
- 2.1.2 A Licitante que chegar atrasada na sessão de abertura para entregar seus envelopes será impedida de participar da

Licitação, podendo acompanhar a sessão na condição apenas de ouvinte.

- 2.1.3 O Senac comunica que o Edital e os demais atos (esclarecimentos, carta-errata, atas de julgamento e outros afins) pertinentes à presente Licitação serão divulgados na página de licitações do portal Senac [www.sp.senac.br/sites/licitacao](http://www.sp.senac.br/sites/licitacao), sendo de inteira responsabilidade da empresa interessada ou Licitante o devido acompanhamento da divulgação de cada fase da Licitação.

### **3 FUNDAMENTO LEGAL E REGIME DE CONTRATAÇÃO**

- 3.1 A presente Licitação reger-se-á pelas normas e procedimentos do Regulamento de Licitações e Contratos do Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, Resolução nº 22/2020, e por este Edital.
- 3.2 Tipo de Licitação: **MENOR PREÇO**.

### **4 PARTICIPAÇÃO**

- 4.1 Poderão participar desta Licitação e firmar o contrato dela decorrente com o Senac pessoas jurídicas, brasileiras ou estrangeiras, que se enquadrem no ramo de atividade pertinente ao objeto desta Concorrência e satisfizerem plenamente a todos os termos e condições dispostos no presente Edital.
- 4.2 **Não poderão participar da presente Licitação:**
- 4.2.1 Empresas suspensas de licitar ou contratar com o Senac, ou que estejam litigando administrativa ou judicialmente contra o Senac, exceto se tais litígios versarem sobre matérias de natureza tributária/previdenciária;
- 4.2.2 Empresas consorciadas ou sob o controle acionário de um mesmo grupo de pessoas físicas ou jurídicas;
- 4.3 As empresas estrangeiras deverão ter, na data de abertura da presente Licitação, representação legal no Brasil, com poderes expressos para receber citação e responder administrativa e judicialmente.
- 4.4 Os interessados poderão encaminhar solicitação de esclarecimentos e informações sobre a Licitação, até o dia **18/1/2022**, formalmente por escrito, endereçado à Comissão Permanente de Licitação no endereço informado no **item 1.2**, ou por meio eletrônico para o e-mail:

[licitacao.gms@sp.senac.br](mailto:licitacao.gms@sp.senac.br). As questões formuladas serão respondidas por e-mail a todas as Licitantes até o dia **21/1/2022**. Esclarecimentos solicitados após o prazo não serão respondidos.

## **5 CREDENCIAMENTO**

5.1 No presente feito licitatório somente poderá se manifestar em nome da Licitante o sócio ou dirigente desta, com poderes conferidos pelo Contrato Social ou Estatuto Social, para representá-la ativa e passivamente em juízo ou fora dele ou, ainda, procurador devidamente credenciado.

5.1.1 Entende-se como procurador credenciado aquele com poderes outorgados por procuração para representar a Licitante em processos de Licitação ou, ainda, aquele credenciado por Carta de Credenciamento (**Modelo ANEXO I**).

### **5.2 Documentos comprobatórios da representação da Licitante:**

5.2.1 Carta de Credenciamento (**Modelo ANEXO I** - com firma reconhecida **por Tabela de Notas**, de seu representante legal) acompanhada de cópia autenticada do Contrato Social ou do Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias autenticadas; ou

5.2.2 Procuração, com firma reconhecida, caso a Licitante se faça representar por procurador credenciado, acompanhada de cópia autenticada do Contrato Social ou do Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias autenticadas; ou

5.2.3 Contrato Social ou Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias autenticadas, caso a Licitante se faça representar por sócio ou dirigente.

5.3 Os documentos mencionados acima deverão ser apresentados no ato da sessão de abertura e **não necessitam estar inseridos** em nenhum dos **ENVELOPES I ou II**, respectivamente DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO e PROPOSTA COMERCIAL.

5.4 Será necessária a apresentação do original da cédula de identidade, ou carteira expedida por órgão ou conselho de classe que tenha força de documento de identificação (OAB, CREA, CAU etc.), ou Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou Passaporte para conferência do credenciamento.

- 5.5 A presença do representante legal da Licitante ou de procurador por ela devidamente constituído ou credenciado em todas as sessões de abertura é condição **FACULTATIVA** para a participação na presente Licitação.
- 5.6 A não apresentação do documento legal de representação, não excluirá a Licitante de participar da Licitação, mas impedirá seu representante presente na sessão de se manifestar em seu nome.
- 5.7 As pessoas que não comprovarem possuir poderes para representação legal das **Licitantes** somente poderão participar na sessão como ouvintes.
- 5.7.1 Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa junto ao Senac nesta Licitação, sob pena de exclusão sumária das Licitantes ambas representadas.

## **6 DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – ENVELOPE I**

- 6.1 Para a habilitação são exigidos os documentos a seguir relacionados, os quais deverão ser apresentados em uma única via, em envelope não transparente, devidamente lacrado, obedecidas a ordem e as condições enunciadas em cada subitem a seguir:
- 6.1.1 Carta de apresentação relacionando os Documentos de Habilitação, devidamente assinada pelo representante legal da Licitante (**Modelo ANEXO II**).
- 6.1.2 Declaração expressa firmada pelo representante legal da Licitante de que se sujeita integralmente à todas as condições constantes do presente Edital, declarando também atendimento às normas de proteção de dados pessoais, especialmente à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), bem como a inexistência de fato impeditivo para a participação no certame (**Modelo ANEXO III**).
- 6.1.3 Declaração expressa firmada pelo representante legal da Licitante, de que se sujeita integralmente a todas as condições constantes da Minuta Contratual e seus Anexos (**Modelo ANEXO IV**).
- 6.2 **HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL**
- 6.2.1 Em se tratando de empresa estrangeira, decreto de autorização e ato de seu registro;

- 6.2.2 Ato constitutivo, Contrato Social ou do Estatuto Social com as devidas alterações ou a consolidada, e as respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias autenticadas;
- 6.2.2.1 Caso a Licitante apresente no ato do credenciamento conforme **item 5.2**, os documentos acima referidos no **subitem 6.2.2**, não será necessário incluir nova cópia no **ENVELOPE I**.
- 6.2.3 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, junto ao Ministério da Fazenda;
- 6.2.4 Prova de inscrição no cadastro de contribuinte estadual (IE) ou municipal, relativo ao domicílio ou **sede** da Licitante, pertinente a seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual deste Edital;
- 6.2.5 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), consubstanciada no Certificado de Regularidade do **FGTS (CRF)**, expedido pela Caixa Econômica Federal (CEF), com validade na data de abertura da presente Licitação.
- 6.2.6 Prova de Regularidade de Tributos com:
- 6.2.6.1 Fazenda Nacional - prova de regularidade com a Fazenda Nacional consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União**, com validade na data de abertura da presente Licitação.
- 6.2.6.2 Fazenda Estadual – prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio da Sede da Licitante, consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, de Débitos Tributários e/ou da Dívida Ativa do Estado**, com validade na data da abertura da presente Licitação.
- 6.2.6.2.1 **\*Importante:** Mesmo a Licitante Isenta de Inscrição Estadual deverá apresentar **Certidão Negativa**.
- 6.2.6.3 Fazenda Municipal – prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio da Sede da Licitante, consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva**

**com efeitos de Negativa, referente a tributos mobiliários**, com validade na data de abertura da presente Licitação.

6.2.6.3.1 Licitantes estabelecidas no Município de São Paulo deverão apresentar Certidão emitida pela Secretaria de Finanças e Desenvolvimento Econômico. **Será inabilitada** a Licitante que apresentar somente a Certidão Negativa de Débitos de Tributos Mobiliários Inscritos em Dívida Ativa CND-DA emitida pela Secretaria dos Negócios Jurídicos da Procuradoria Geral do Município - Departamento Fiscal, **que não abrangem** os débitos de tributos mobiliários que porventura estejam sob o gerenciamento da Secretaria Municipal de Finanças do Município de São Paulo.

6.2.7 Se a Licitante se fizer representar pela sua **Filial**, para atender o objeto do presente Edital, **deverá também apresentar todos os documentos elencados no item HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL, tanto da Matriz quanto da Filial.**

6.2.8 **Não serão aceitos** “protocolos” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos e certidões requeridos no presente Edital.

### 6.3 **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

6.3.1 Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial e Extrajudicial, expedida pelo Distribuidor Cível da **Matriz** da Licitante, com validade na data de abertura da presente Licitação.

6.3.2 Se a empresa Licitante se fizer representar pela sua Filial, para atender ao objeto do presente Edital, deverá apresentar a Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial e Extrajudicial, **tanto da Matriz quanto da Filial.**

6.4 Todos os documentos exigidos no **ENVELOPE I** deverão ser apresentados **em original** ou por qualquer processo de **cópia autenticada**, ou, ainda, quando for o caso, por publicação em órgão da imprensa oficial, desde que legível e não reduzida. Documentos emitidos pela Internet poderão ser apresentados conforme legislação vigente.

6.5 Todas as Certidões deverão estar válidas na data da abertura do **ENVELOPE I**. A validade corresponderá ao prazo fixado nas próprias Certidões. Caso tais Certidões não contenham expressamente o prazo de validade, o Senac convencionou o prazo como sendo de 90 (noventa) dias, a contar da data de sua expedição.

6.6 Nos demais documentos exigidos no **ENVELOPE I, que não sejam certidões** de regularidade fiscal, econômica ou outros exigidos no presente Edital, não será exigida validade (comprovantes de inscrição municipal, estadual, CNPJ, atestados técnicos ou outros).

## **7 PROPOSTA COMERCIAL – ENVELOPE II**

7.1 A Proposta Comercial deverá ser apresentada em uma única via, em papel timbrado, sem emenda, rasura, entrelinha ou ressalva, dentro de um envelope não transparente, contendo o que se segue:

7.1.1 Carta de apresentação da Proposta Comercial (**Modelo Anexo V**);

7.1.2 Validade mínima de **90 (noventa) dias**.

7.2 A Licitante obriga-se a executar os serviços objeto desta Licitação, pelos preços constantes na Proposta Comercial, na qual deverão estar incluído todos os encargos trabalhistas e sociais, fiscais, previdenciários, bem como todos os custos, diretos e indiretos, e demais despesas de qualquer natureza.

7.3 A Proposta Comercial deverá ser formulada pela Licitante considerando, obrigatoriamente, as condições de prestação dos serviços estabelecidas no presente Edital e na minuta contratual e seus Anexos, os quais fazem parte integrante deste.

7.4 O contrato a ser firmado com a Licitante vencedora será elaborado com base na referida minuta, de sorte que seus termos devam ser de inteiro conhecimento da Licitante que, para tanto, deverá firmar a declaração mencionada no **subitem 6.1.3** deste Edital.

7.5 Caso haja o vencimento da validade da Proposta Comercial sem que a licitação tenha sido homologada, adjudicada e o contrato assinado, esta fica automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da licitante, por meio de correspondência, na data de vencimento da proposta, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

- 7.6 Os preços propostos serão considerados completos e suficientes para a prestação dos serviços, objeto desta Licitação, sendo desconsiderada qualquer reivindicação de pagamento adicional devido a erro ou má interpretação por parte da Licitante.
- 7.7 Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital, nem preço ou vantagem baseada em ofertas de outras Licitantes.
- 7.8 **\*Importante:** A Proposta Comercial deverá estar assinada pelo representante legal da empresa, sócios administradores/proprietários ou procuradores com poderes específicos.

## **8 ORGANIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES**

- 8.1 Os Documentos de Habilitação e a Proposta Comercial, exigidos neste Edital, deverão ser apresentados em envelopes distintos, opacos, não transparentes, fechados e lacrados, contendo as seguintes indicações no seu anverso:

### **ENVELOPE I – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

**CONCORRÊNCIA Nº 13409/2021 - ABERTURA DIA 27/1/2022 – ÀS 14H00**

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL ATIVA POR MEIO DE CONTATOS POR TELEFONE, VIA OPERADOR HUMANO, PARA AS UNIDADES EDUCACIONAIS, HOTEIS E EDITORA SENAC SÃO PAULO**

**RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX**

**REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX**

**E-MAIL E TELEFONE: ( ) XXXX - XXXXX**

### **ENVELOPE II- PROPOSTA COMERCIAL**

**CONCORRÊNCIA Nº 13409/2021 - ABERTURA DIA 27/1/2022 – ÀS 14H00**

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL ATIVA POR MEIO DE CONTATOS POR TELEFONE, VIA OPERADOR HUMANO, PARA AS UNIDADES EDUCACIONAIS, HOTEIS E EDITORA SENAC SÃO PAULO**

**RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX**

**REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX**

**E-MAIL E TELEFONE: ( ) XXXX - XXXXX**

- 8.2 A inversão dos documentos no interior dos envelopes, ou seja, a colocação da **PROPOSTA COMERCIAL** no envelope dos **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, acarretará a exclusão sumária da Licitante.
- 8.3 Os documentos constantes dos **ENVELOPES I** e **II** poderão ser preferencialmente encadernados, em espiral, e todas as folhas deverão estar rubricadas pela Licitante e numeradas sequencialmente, da primeira à última folha, de modo a refletir o seu número exato de folhas. A falta de encadernação **não** acarretará a desclassificação da Licitante.
- 8.4 A falta de numeração ou da rubrica **não** acarretará a desclassificação da Licitante, podendo ser numerados durante a sessão de abertura dos respectivos **ENVELOPES**.

## **9 CREDENCIAMENTO, ABERTURA E JULGAMENTO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE I) E DAS PROPOSTAS COMERCIAIS (ENVELOPE II)**

- 9.1 No local, dia e hora definidos no **item 2.1** deste Edital, a Comissão Permanente de Licitação, receberá os DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DA REPRESENTAÇÃO, os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (**ENVELOPE I**) e a PROPOSTA COMERCIAL (**ENVELOPE II**), quando seu Presidente lerá os nomes destas, para que todos os presentes possam saber quem são seus concorrentes.
- 9.2 A Comissão Permanente de Licitação procederá ao Credenciamento e logo após, a abertura do **ENVELOPE I**, contendo os Documentos de Habilitação das Licitantes, que serão rubricados pelos membros da Comissão Permanente de Licitação. Em seguida, serão passados aos Licitantes presentes para darem vistas aos Documentos de Habilitação, podendo também rubricá-los e, fazer anotações, lavrando-se a respectiva ata.
- 9.3 A sessão de que trata o **item 9.2** será encerrada, para que a Comissão Permanente de Licitação proceda, em sessão privativa, à análise dos Documentos de Habilitação, hipótese em que os **ENVELOPES II** serão mantidos devidamente inviolados e rubricados pelos presentes, em seus lacres, sob a guarda da Comissão Permanente de Licitação.
- 9.3.1 Os Documentos de Habilitação não estarão disponíveis para vistas durante o período de análise privativa pela Comissão Permanente de Licitação, a fim de não prejudicar a análise e o andamento da Licitação.
- 9.4 Excepcionalmente, a Comissão Permanente de Licitação poderá optar pela avaliação dos Documentos de Habilitação no ato da abertura e lavar a

ata com o resultado do julgamento. Caso todas as Licitantes concordem com o resultado do julgamento da habilitação, a Comissão Permanente de Licitação poderá decidir pela abertura das Propostas Comerciais (**ENVELOPE II**).

- 9.5 Será considerada inabilitada a Licitante que:
- 9.5.1 Deixar de apresentar qualquer um dos documentos relacionados, apresentá-los em desacordo com o solicitado ou deixar de atender a quaisquer das exigências contidas no **item 6** e respectivos **subitens** do presente Edital;
  - 9.5.2 Não comprovar as condições estabelecidas no **item 4.1** e respectivos **subitens**, e/ou estiver incluída em quaisquer das vedações dispostas no **item 4.2** e respectivos **subitens**;
  - 9.5.3 Não satisfizer quaisquer condições expressamente estabelecidas neste Edital;
  - 9.5.4 Incluir qualquer parte da Proposta Comercial (**ENVELOPE II**), no invólucro de Documentos de Habilitação (**ENVELOPE I**), bem como oferecer qualquer vantagem baseada nas propostas das demais Licitantes.
- 9.6 O resultado do julgamento da análise da documentação (**ENVELOPE I**) será divulgado no site [www.sp.senac.br/sites/licitacao](http://www.sp.senac.br/sites/licitacao), sendo de inteira responsabilidade da Licitante o acompanhamento da divulgação de cada fase da Licitação.
- 9.7 Divulgado o resultado do julgamento, de acordo com o **item 9.6**, a Comissão Permanente de Licitação convocará as Licitantes habilitadas para a sessão de abertura do **ENVELOPE II**, contendo as Propostas Comerciais.
- 9.8 No local, dia e hora definidos no **item 9.7** deste Edital, a Comissão Permanente de Licitação procederá à abertura do **ENVELOPE II**, contendo as Propostas Comerciais das Licitantes habilitadas, que serão rubricadas pelos membros da Comissão Permanente de Licitação. Aos representantes das Licitantes presentes, será dada vista às Propostas Comerciais para que também as rubriquem, podendo fazer anotações e realizar questionamentos por escrito, os quais serão juntados à respectiva ata.
- 9.9 A sessão de que trata o **item 9.8** será encerrada para que a Comissão Permanente de Licitação proceda à análise das Propostas Comerciais das Licitantes habilitadas, lavrando-se então a respectiva ata.

- 9.9.1 As Propostas Comerciais não estarão disponíveis para vistas durante o período de análise privativa pela Comissão Permanente de Licitação, a fim de não prejudicar a análise e o andamento da Licitação.
- 9.10 A Comissão Permanente de Licitação, em sessão privativa, analisará as Propostas Comerciais apresentadas na Licitação, e caso sejam detectados eventuais erros aritméticos, deverão ser corrigidos, observando-se, para esse procedimento, os seguintes critérios:
- 9.10.1 No caso de erro de multiplicação do preço unitário pela quantidade correspondente, o produto será retificado, mantendo-se inalterados os preços unitários e a quantidade;
- 9.10.2 No caso de erro de adição, a soma será retificada, mantendo-se inalteradas as parcelas;
- 9.10.3 O preço total da proposta será ajustado pelo Senac, em conformidade com os procedimentos acima para correção de erros. O valor resultante consistirá no preço corrigido da proposta.
- 9.11 Por fim, depois de concluída a verificação da conformidade das propostas, a Comissão Permanente de Licitação as apreciará, em sessão privativa, desclassificando aquela que:
- 9.11.1 Deixar de apresentar qualquer um dos documentos exigidos;
- 9.11.2 Apresentar preços unitários inexecutáveis, irrisórios, simbólicos, de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado.
- 9.11.2.1 Considera-se "preço inexecutável", aquele que vier a ser assim considerado pela Comissão Permanente de Licitação, como valor insuficiente para realização dos serviços exigidos nesta Licitação, assim entendido e caracterizado como sendo aquele que estiver abaixo do mínimo praticado pelo mercado;
- 9.11.3 Apresentar prazo de execução objeto desta Licitação diferente do estabelecido neste Edital;
- 9.11.4 Não estiver assinada por seu representante legal;
- 9.11.5 Apresentar emendas, borrões ou rasuras;

- 9.11.6 Não se referir a valores certos e definidos;
  - 9.11.7 Não obedecer ao prazo de validade mínimo estabelecido neste Edital; ou
  - 9.11.8 Estiver em desacordo com quaisquer das exigências expressamente previstas neste Edital.
- 9.12 Se, porventura, todas as Licitantes forem declaradas inabilitadas ou desclassificadas, nos termos do presente Edital, a Comissão Permanente de Licitação poderá, a seu exclusivo critério, fixar prazo comum a todas as Licitantes para retificações, livres das causas que deram origem à inabilitação ou à desclassificação.
- 9.12.1 O não atendimento desta providência, em prazo assinalado pela Comissão Permanente de Licitação, implicará a inabilitação e/ou desclassificação definitiva das Licitantes.
- 9.13 Se houver empate entre duas ou mais propostas, o desempate far-se-á por meio de sorteio em ato público, em dia, horário e local a serem definidos pela Comissão Permanente de Licitação.
- 9.14 A Comissão Permanente de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá, a qualquer tempo, solicitar às Licitantes informações/comprovações adicionais sobre as propostas e/ou documentos apresentados, exigir traduções simples ou juramentadas de documentos que sejam em idioma estrangeiro para o idioma português do Brasil e, consultar e comprovar por meio da Internet, bem como, fica facultado ao Senac realizar quaisquer diligências que entender cabíveis. O não atendimento de solicitação, em prazo estabelecido, implicará a desclassificação da Licitante.
- 9.15 Terminada a fase de análise das Propostas Comerciais, a Comissão Permanente de Licitação divulgará o resultado final da licitação às Licitantes, no site [www.sp.senac.br/sites/licitacao](http://www.sp.senac.br/sites/licitacao).
- 9.16 A Comissão Permanente de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá inverter o procedimento, abrindo primeiramente as Propostas Comerciais, classificando as Licitantes por ordem crescente de valor, e só então abrir o envelope de habilitação da Licitante classificada em primeiro lugar.
- 9.17 Caso a Licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada e após julgados eventuais recursos interpostos, proceder-se-á a abertura dos envelopes de habilitação dos Licitantes remanescentes, na ordem de classificação para que o seguinte classificado que preencha as condições de habilitação seja declarado vencedor, nas condições de suas propostas.

- 9.18 Na hipótese de estarem todas as Licitantes representadas na sessão de abertura dos envelopes, e tendo declinado do recurso por meio de assinatura do Termo de Renúncia, quanto à fase pertinente, poderá a Comissão Permanente de Licitação proceder à abertura dos envelopes da fase seguinte.
- 9.19 A Comissão Permanente de Licitação manterá sob sua guarda os envelopes que não forem abertos. Os envelopes estarão disponíveis e deverão ser retirados pelas Licitantes em até 20 (vinte) dias após divulgado o resultado final da Licitação e esgotados os prazos para interposição de recurso, findo os quais, sem a devida providência, serão destruídos.
- 9.20 Será declarada vencedora a Licitante que apresentar o **MENOR PREÇO**.

## **10 RECURSOS**

- 10.1 Divulgada a decisão da Comissão Permanente de Licitação, a Licitante, se dela discordar, terá o prazo de **5 (cinco) dias úteis** a contar da divulgação do resultado da fase de habilitação dos documentos ou da fase do julgamento da Proposta Comercial para interpor recurso.
- 10.2 Ocorrendo a interposição de recurso na forma do item anterior, a Licitante que puder vir a ter sua situação efetivamente prejudicada, poderá se manifestar sobre as razões do recurso no mesmo prazo, que correrá a partir da data da divulgação da interposição do recurso na página de licitações do Portal Senac [www.sp.senac.br/sites/licitacao](http://www.sp.senac.br/sites/licitacao).
- 10.3 O recurso administrativo deverá ser entregue ao Presidente da Comissão Permanente de Licitação do Senac, de segunda-feira a sexta-feira, das 09h30 às 12h e das 14h às 18h, na Rua Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar, sala 709 - Vila Buarque – São Paulo – SP.
- 10.4 As razões do recurso deverão ser dirigidas ao Sr. Diretor Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, que é a Autoridade Competente, por intermédio do Presidente da Comissão Permanente de Licitação.
- 10.5 O recurso terá efeito suspensivo.
- 10.6 O recurso interposto fora das condições constantes neste Edital não será conhecido pelo Senac.

## **11 PENALIDADES**

- 11.1 O descumprimento parcial ou total das condições estabelecidas no presente Edital ensejará a aplicação de penalidades à Licitante vencedora, conforme previstas na minuta contratual, além de a contratante poder considerar simultaneamente rescindido o contrato, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.
- 11.2 Nas hipóteses de inexecução parcial ou total do contrato previstas acima, poderá haver, além da aplicação das penalidades, a suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac por até 2 (dois) anos.
- 11.3 O pagamento das multas contratuais estabelecidas não exime a Contratada do fiel cumprimento das obrigações e responsabilidades contraídas, nem da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos, diretos ou indiretos, que vierem a ser causados ao Senac em decorrência da execução contratual.
- 11.4 A Licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato ou documento equivalente, deixar de entregar documentação exigida para a Licitação ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com o Senac pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato/documento equivalente e das demais cominações legais.

## **12 DA CONTRATAÇÃO**

- 12.1 Caso a Licitante vencedora não compareça para assinar o contrato ou documento equivalente no prazo fixado, o Senac poderá optar por realizar nova Licitação ou convocar as Licitantes, por ordem crescente de classificação, para fornecer os produtos/serviços pela mesma condição da proposta apresentada nesta Licitação pela Licitante vencedora.
- 12.2 A recusa injustificada em assinar o contrato ou documento equivalente dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à Licitante, isolada ou cumulativamente, as seguintes penalidades:
- 12.2.1 Perda do direito à contratação;
- 12.2.2 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

## **13 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

- 13.1 O Senac tem compromisso com a privacidade e a proteção de dados pessoais de seus alunos, colaboradores, clientes e parceiros. E, nesse sentido, o Senac envida seus melhores esforços para, no tratamento de dados pessoais decorrente deste Edital, observar integralmente a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), comprometendo-se, na qualidade de controlador, a:
- 13.1.1 Cumprir as obrigações estabelecidas pela LGPD, tratando sempre o mínimo de dados pessoais necessários para atingir as finalidades deste Edital;
  - 13.1.2 Adotar medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais;
  - 13.1.3 Envidar esforços razoáveis para garantir que os dados pessoais tratados estejam atualizados e sejam relevantes em todas as circunstâncias, enquanto estiverem sob sua custódia ou sob seu controle, na medida em que tenha capacidade de fazê-lo;
  - 13.1.4 Notificar o titular de dados pessoais e as autoridades acerca do tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital; e
  - 13.1.5 Disponibilizar avisos de privacidade para ampliar a transparência e confiabilidade acerca do tratamento de dados pessoais realizado.
- 13.2 Ao participar do processo licitatório objeto deste Edital, o Licitante, por seus representantes legais e sob as penas da lei, declara como verdadeiros quaisquer dados pessoais informados na Documentação de Habilitação e/ou decorrentes do previsto neste Edital, responsabilizando-se por esta garantia e pela legalidade do compartilhamento dos dados pessoais com o Senac nos termos da legislação aplicável, em particular da LGPD. O Licitante, compromete-se, ainda, a não comunicar, revelar, disponibilizar ou utilizar dados pessoais aos quais tiver acesso em razão de sua participação no processo licitatório para finalidades distintas daquelas que motivaram o seu acesso, responsabilizando-se integral e exclusivamente pelo pleno atendimento desta obrigação.
- 13.3 O Licitante declara, por seus representantes legais e sob as penas da lei, que conhece e cumpre integralmente as disposições da LGPD no que toca o tratamento de dados pessoais necessário para a condução de seu negócio e execução do contrato objeto desta Licitação, particularmente que

(i) observa as obrigações estabelecidas pela LGPD, garantindo, inclusive, a origem lícita e/ou necessidade dos dados tratados; (ii) adota medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais; (iii) possui procedimento que permite notificar o Senac acerca do tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital e futuro contrato; e (iv) implementou mecanismos para cumprimento de solicitações envolvendo tratamento de dados pessoais pelos titulares e autoridades, e mitigação de riscos, podendo, inclusive, cooperar com o Senac nesse sentido.

13.4 O Licitante reconhece que, nos termos da legislação aplicável e políticas de privacidade e segurança da informação do Senac, bem como em decorrência deste Edital, dados pessoais serão tratados, de forma segura e em ambiente com acesso restrito, para fins especialmente de viabilizar (i) a participação na Licitação, (ii) a contratação, a condução e gestão das atividades relacionadas ao objeto da Licitação; e (iii) o contato do Senac por qualquer meio, inclusive para participação em processos licitatórios no futuro. Declara, ainda, ciência de que os dados pessoais podem ser, nos termos da lei, compartilhados pelo Senac com outras entidades como auditores, prestadores de serviços de controle de acesso às dependências do Senac, órgãos do governo, e/ou outros terceiros, inclusive para fins de transparência, evidência da lisura do processo licitatório e atendimento a dispositivos da Lei de Acesso à Informação, sobretudo para cumprimento de obrigações legais do Senac, execução do contrato, exercício regular de direitos e atingimento de interesses legítimos.

13.5 Em caso de dúvidas acerca do tratamento de dados pessoais e/ou para exercer os direitos previstos na LGPD, como de acesso, retificação e exclusão, o titular de dados pessoais e/ou seu representante poderão entrar em contato com o encarregado de proteção de dados do Senac conforme indicado na Política de Privacidade do Senac.

## **14 DISPOSIÇÕES GERAIS**

14.1 Salvaguardados os interesses do Senac, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, esta Licitação poderá:

14.1.1 Ser cancelada, parcial ou totalmente antes da assinatura do contrato ou documento equivalente;

14.1.2 Ter adiada a sua abertura; ou

14.1.3 Ter alterado seu Edital, com fixação de novo prazo para realização da Licitação;

14.1.3.1 Na hipótese mencionada no **subitem 13.1.3** o Senac enviará cópia das alterações efetuadas ou do novo Edital a todas as Licitantes que já o tenham adquirido.

14.2 O Senac se reserva ao direito de aumentar ou diminuir o escopo do fornecimento, sem que caiba aos participantes/contratados qualquer direito de indenização ou compensação.

14.3 **O Senac não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Edital obtidas por meio de terceiros.**

14.4 **A não observância de qualquer um dos itens deste Edital, parcial ou totalmente, implicará a inabilitação ou desclassificação da Licitante, conforme o caso.**

São Paulo, 22 de dezembro de 2021.

Senac São Paulo  
Gerência de Materiais e Serviços

**ANEXO I  
(M O D E L O)**

**(Emitir em papel timbrado da Licitante)**

**CARTA DE CREDENCIAMENTO**

**CONCORRÊNCIA Nº 13409/2021**

**(Razão Social da Licitante)**, por seu representante legal **(nome completo)**, interessada em participar na Concorrência acima mencionada, o qual está sendo realizada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, autoriza o(a) **Sr.(a) (nome completo)** a representá-la nesta Licitação, estando assim, credenciada e com poderes para praticar todos os atos inerentes à Licitação, inclusive interpor ou desistir da interposição de recursos em todas as fases licitatórias.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa.



**ANEXO III  
(M O D E L O)  
(Emitir em papel timbrado da Licitante)  
DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO À HABILITAÇÃO**

**CONCORRÊNCIA Nº 13409/2021**

**(Razão Social da Empresa, CNPJ e endereço completo com CEP)**, por seu representante legal, **Sr(a). (nome completo, RG e CPF)**, interessada em participar do processo licitatório acima mencionado do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, declara:

**a)** que não existem fatos que impeçam a participação de sua empresa neste certame e que se sujeita integralmente a todas as condições constantes do presente Edital;

**b)** estar ciente da obrigatoriedade de comunicar a ocorrência de qualquer evento impeditivo superveniente à apresentação dos documentos de habilitação;

**c) estar ciente das condições de participação, nos termos do respectivo Instrumento Convocatório, em especial no item 4 deste Edital, e que se sujeita às penalidades previstas na forma da lei, além da suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac por até 2 (dois) anos;**

**d) possuir** estrutura técnica adequada (instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização dos serviços), de acordo com as exigências do presente Edital; e

**e)** que atende às normas de proteção de dados pessoais, especialmente a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD"), tendo em vista a natureza das informações tratadas, características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa

**(nome completo e cargo do representante legal da Empresa – somente sócios administradores / proprietários ou procuradores com poderes específicos)**

**ANEXO IV  
(M O D E L O)**

**(Emitir em papel timbrado da Licitante)**

**DECLARAÇÃO – EDITAL E MINUTA CONTRATUAL**

**CONCORRÊNCIA Nº 13409/2021**

**(Razão Social da Licitante)**, por seu representante legal **(nome completo)**, interessada em participar no processo licitatório acima mencionado, do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Senac, **DECLARO** que nossa empresa, sujeita-se integralmente à todas as condições constantes do presente Edital, bem como às cláusulas e condições da Minuta Contratual dele integrante, caso seja vencedora.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa.

**MODELO ANEXO V**  
(em papel timbrado da licitante)  
**CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL**  
**CONCORRÊNCIA Nº 13409/2021**

(Nome da Pessoa Jurídica), neste ato representada por seu representante legal Sr.(a). (nome completo e qualificação), vem pela presente apresentar a Proposta Comercial, exigida por força do disposto no **item 7** e respectivos subitens do Instrumento Convocatório para o processo de licitação acima mencionado, do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac - Administração Regional do Estado de São Paulo, conforme segue:

Serviços	Quantidade de Ligações Diárias	Quantidade de Ligações Diárias com sucesso	Valor Mensal	Valor Total (60 meses)
<b>Cobrança Extrajudicial realizada por meio de ligações telefônicas (Atendente Humano)</b>	1000	150	R\$	R\$

**Nota: PREÇOS COM DUAS CASAS DECIMAIS.**

**Obs.:**

- 1)** Validade da Proposta: **90 (noventa) dias;**
- 2)** Dados da empresa que efetuará o faturamento:  
 Razão Social:.....  
 Endereço:.....Cep.....Bairro.....Município.....Estado.....  
 CNPJ .....  
 Inscrição Estadual .....  
 Contato.....Fone.....Fax.....  
 E-Mail .....

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

**(nome completo e cargo do representante legal da Empresa – somente sócios administradores / proprietários ou procuradores com poderes específicos).**

## ANEXO VI

### MINUTA CONTRATUAL

#### CONCORRÊNCIA Nº 13409/2021

#### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac**, Administração Regional no Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ sob nº 03.709.814/0001-98, com sede nesta Capital, na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar, a seguir denominado simplesmente “**Senac**”, por meio de sua Gerência \_\_\_\_\_, neste ato representado pelo(a) Sr(a). \_\_\_\_\_, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº xx.xxx.xxx e inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, e **Xxxxxxxxxxxx**, inscrita no CNPJ sob nº xxx.xxx.xxx/xxxx-xx, situada no Município de \_\_\_\_\_, Estado de São Paulo, na \_\_\_\_\_, xxx, a seguir denominada simplesmente “**Contratada**”, neste ato representada pelo(a) Sr(a). \_\_\_\_\_, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº xx.xxx.xxx e inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, têm entre si justo e acordado o presente Contrato de Prestação de Serviços, a seguir denominado simplesmente “Contrato”, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

1. Constitui objeto deste Contrato a prestação dos serviços de cobrança extrajudicial ativa, pela **Contratada**, por meio de contatos telefônicos, via operador humano, dos clientes inadimplentes (pessoas físicas e jurídicas) das unidades educacionais, hotéis e editora do **Senac** (“Serviços”), conforme discriminado na Proposta nº \_\_\_\_\_, datada de \_\_/\_\_/20\_\_, a seguir denominada simplesmente “Anexo A”, e nos demais Anexos abaixo relacionados, que, rubricados pelas Partes, integram o presente Contrato:

Anexo A – Proposta nº \_\_\_\_\_, datada de \_\_/\_\_/20\_\_

Anexo B – Condições Específicas

Anexo C – Relação de Unidades, Hotéis e Editora do Senac

Anexo D – Modelo de Relatório – Consolidado Atendimento

Anexo E – Modelo de Relatório – Consolidado Geral

Anexo F – Relatórios de Clientes Inadimplentes

Anexo G – Modelo Padrão E-mail – Contato com o Senac

Anexo H – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais

Parágrafo único: Integram também este Contrato, independentemente de transcrição, o Edital do processo licitatório acima identificado e seus respectivos anexos.

2. A **Contratada** declara, sob pena de rescisão contratual, que não possui titulares ou sócios que tenham sido empregados do **Senac** ou trabalhadores sem vínculo empregatício que tenham prestado serviços ao **Senac** nos últimos 18 (dezoito) meses decorridos desde sua rescisão ou término do contrato de trabalho ou de prestação de serviços, exceto se referidos titulares ou sócios forem aposentados.

3. A **Contratada** declara estar ciente de que o empregado demitido pelo **Senac** não poderá prestar serviços a este na qualidade de empregado da **Contratada** antes de decorridos 18 (dezoito) meses da rescisão ou término do seu contrato de trabalho.

4. A **Contratada** é responsável pelo pessoal que utilizar na execução dos Serviços, respondendo integralmente por todos os respectivos atos e encargos, pelo que exime o **Senac** de qualquer responsabilidade caso este seja demandado de forma principal ou subsidiária e concorda, desde já, com sua denúncia à lide ou a indenizar o **Senac** regressivamente, se for o caso, arcando com todas as despesas e encargos oriundos de eventuais demandas cíveis e/ou trabalhistas, caso seu pedido expresso na defesa de exclusão do **Senac** da lide não obtenha êxito.

5. As Partes reconhecem e declaram que a celebração do presente Contrato não estabelece qualquer vínculo empregatício ou outro vínculo de qualquer natureza entre o **Senac** e a **Contratada** e/ou seus representantes, prepostos e empregados.

6. A **Contratada** é responsável pela conduta moral e profissional de seus representantes, prepostos e empregados e quando estes, em razão da execução dos Serviços, ingressarem nas dependências do **Senac**, deverão obedecer rigorosamente às normas que regulamentam as condições de segurança no trabalho e de movimentação de pessoas e acessos que orientam a permanência de terceiros nas instalações do **Senac**, obrigando-se a deixarem o local se, a juízo do **Senac**, forem considerados inconvenientes ou inaptos para o exercício da função.

7. A **Contratada** responderá por eventuais danos causados por seus representantes, prepostos e empregados aos bens do **Senac** e/ou de terceiros.

8. Caso os representantes, prepostos e empregados da **Contratada** utilizem equipamentos de sua propriedade e/ou de propriedade da **Contratada** para a prestação dos Serviços, deverão encaminhar ao **Senac**, com até 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao início da execução dos Serviços, uma lista contendo a relação discriminada dos equipamentos, informando as respectivas quantidades, marcas e números de série.

Parágrafo único: A responsabilidade do **Senac** pela guarda dos equipamentos referenciados acima ficará restrita ao(s) período(s) em que eles estiverem dentro de suas dependências.

9. Pela prestação dos Serviços, o **Senac** pagará à **Contratada** o valor mensal de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_). O pagamento será efetuado no dia 25 (vinte e cinco) de cada mês, considerando os serviços efetivamente prestados no mês anterior à emissão da nota fiscal correspondente (mês de competência), por meio de boleto bancário.

§ 1º A **Contratada** deverá apresentar ao **Senac** prévia do faturamento no primeiro dia útil do mês subsequente da prestação de serviço, devendo o **Senac** realizar a conferência e aprovação do faturamento até o quinto dia útil do mês subsequente da prestação de serviço. A nota fiscal deverá ser entregue no prazo de 10 (dez) dias úteis antes do vencimento, visando ao atendimento da legislação aplicável em vigor.

§ 2º A não efetivação do pagamento na forma e no prazo estabelecidos no presente Contrato implicará na incidência de multa de 2% (dois por cento) do valor devido. Se o atraso for superior a 30 (trinta) dias, incidirão também juros de 6% (seis por cento) ao ano, calculados "pro-rata-mês", bem como atualização monetária pelo IGP-M/FGV calculada "pro-rata-die" até a data de seu efetivo pagamento.

§ 3º O **Senac** poderá reter o(s) pagamento(s) previsto(s) no *caput* da Cláusula 9 (nove) do presente Contrato nas seguintes hipóteses: (i) se a **Contratada** não encaminhar as notas fiscais para o endereço correto e em tempo hábil, conforme disposto no Parágrafo Primeiro desta cláusula; (ii) se a **Contratada** deixar de apresentar os documentos exigidos neste Contrato ou nele sejam constatadas quaisquer irregularidades; (iii) se houver erro de faturamento ou divergência de valor; (iv) se a **Contratada** fornecer Serviços irregulares; (v) para cobrir as obrigações previdenciárias e trabalhistas incidentes na execução dos Serviços e/ou

em eventuais Reclamações Trabalhistas; ou (vi) se existirem pendências de responsabilidade da **Contratada**.

10. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 9 (nove) permanecerá inalterado pelo prazo de 12 (doze) meses contados da assinatura do presente Contrato, podendo ser reajustado após esse prazo por meio de termo de aditamento, no qual constará o índice acordado entre as Partes dentre os oficiais vigentes no Brasil.

§ 1º O índice acordado para o primeiro reajuste será o mesmo para toda a vigência contratual, salvo se ocorrer a sua extinção, quando então as Partes poderão acordar outro índice para substituí-lo.

§ 2º Será considerado para a concessão do reajuste a variação do índice acordado apurada nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao mês de solicitação do reajuste feita pela **Contratada**.

11. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 9 (nove) poderá ser revisto a qualquer tempo caso uma das Partes, considerando-se prejudicada, comprove inequívoco desequilíbrio econômico-financeiro que torne inviável a relação contratual.

12. Todos os encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de acidente do trabalho correrão por conta da **Contratada**, nenhuma responsabilidade cabendo ao **Senac**.

Parágrafo único: Eventuais retenções na fonte de referidos encargos serão realizadas pelo **Senac**, na forma da legislação em vigor.

13. Estão incluídas no valor do presente Contrato todas as despesas decorrentes da execução dos Serviços, inclusive os serviços de telefonia.

14. A **Contratada** compromete-se, por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou por terceiros, a não divulgar ou utilizar quaisquer informações ou dados confidenciais fornecidos pelo **Senac** ou sobre os quais vier a ter acesso, sem prévia autorização, por escrito, do **Senac**, sob pena de responder civil e criminalmente por tais atos.

§ 1º A **Contratada** declara, desde já, ter conhecimento de que o **Senac** poderá divulgar as informações do presente Contrato no Portal da Transparência Senac ([www.sp.senac.br/transparencia](http://www.sp.senac.br/transparencia)) nos termos exigidos no referido *site*.

§ 2º Apenas serão legítimos como motivos de exceção à obrigatoriedade de sigilo e confidencialidade a ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) se as informações ou dados confidenciais já forem de domínio público anteriormente ao recebimento destes ou que tenham de alguma outra forma se tornado públicos após o seu recebimento pela **Contratada**. Serão considerados "de domínio público" ou tornados públicos as informações ou dados que tiverem sido obtidos pela **Contratada**, de forma legal e legítima, de outra fonte que não seja o **Senac**, desde que referida fonte não tenha assumido, direta ou indiretamente, obrigações de confidencialidade relativas a tais informações ou dados confidenciais perante o **Senac**, bem como não tenha obtido tais informações ou dados confidenciais de outras pessoas físicas ou jurídicas que tenham assumido obrigações de confidencialidade perante o **Senac**;
- b) se as informações ou dados confidenciais já forem, comprovadamente, de conhecimento da **Contratada** anteriormente à sua divulgação pelo **Senac**;
- c) quando houver prévia e expressa anuência do **Senac** quanto à liberação da obrigação de sigilo e confidencialidade;
- d) se as informações ou dados confidenciais do **Senac** e do presente Contrato tiverem de ser divulgados em razão de cumprimento de lei, determinação judicial ou de órgão competente fiscalizador das atividades desenvolvidas pelo **Senac**, sendo que, em qualquer hipótese, a **Contratada** se obriga a notificar, de imediato e por escrito, o **Senac**, informando sobre tal exigência de divulgação e a cooperar, às suas expensas, com o **Senac**, de forma a permitir que este, se for do seu interesse, (i) busque os remédios judiciais ou extrajudiciais cabíveis para evitar e/ou restringir a divulgação das informações ou dados confidenciais, (ii) consulte-se com a **Contratada** com relação às medidas a serem tomadas para restringir ou reduzir o escopo da referida exigência e/ou (iii) tome quaisquer outras medidas apropriadas para evitar a divulgação das informações ou dados confidenciais. Caso a **Contratada** tenha de divulgar quaisquer informações ou dados confidenciais nos

termos desta alínea, concorda que deverá restringir a divulgação àquela parte das informações ou dados confidenciais que for estritamente necessário divulgar, bem como envidará seus melhores esforços para que a estes seja dispensado tratamento sigiloso;

- e) se as informações ou dados confidenciais tiverem sido divulgados pelo **Senac** a terceiros sem obrigações de confidencialidade.

15. A **Contratada** declara ter tomado conhecimento da PSI - Política de Segurança da Informação do **Senac** por meio dos *links* <http://www.sp.senac.br/normaseducacionais> e <http://www.sp.senac.br/normasadministrativas>, comprometendo-se, por si e por seus representantes, prepostos e empregados, a cumpri-la e assumindo inteira responsabilidade por quaisquer de seus atos em descumprimento aos procedimentos, orientações e normas dela constantes.

16. As Partes concordam que o tratamento de dados pessoais decorrente deste Contrato deverá observar o disposto no Anexo H - Acordo de Tratamento de Dados Pessoais, comprometendo-se por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros a observar integralmente o quanto ali disposto.

17. O presente Contrato vigorará de \_\_/\_\_/20\_\_ a \_\_/\_\_/20\_\_ (**60 meses**), podendo ser denunciado pelas Partes, por escrito, a qualquer momento, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ressalvando-se que, em até 2 (dois) dias úteis contados da data da comunicação escrita da denúncia, a **Contratada** procederá à devolução ao **Senac** do valor dos Serviços que ainda não tiverem sido executados se o **Senac** já tiver efetuado seu pagamento.

18. O presente Contrato será considerado rescindido pelo **Senac**, de pleno direito, sem aviso prévio: (i) se a outra Parte entrar em liquidação voluntária ou compulsória, tornar-se insolvente ou falida ou requerer/for requerida sua insolvência, recuperação judicial ou extrajudicial ou falência e/ou for impedida/proibida de exercer suas atividades; ou (ii) por motivo de força maior ou caso fortuito, na medida em que impossibilite total ou parcialmente o cumprimento das obrigações assumidas neste Contrato, ficando o **Senac** liberado do pagamento dos Serviços não executados.

19. A **Contratada** não poderá ceder ou transferir, parcial ou totalmente, as obrigações assumidas no presente Contrato sem a prévia e expressa autorização,

por escrito, do **Senac**. Concedida referida autorização, a **Contratada** continuará responsável pelos Serviços contratados.

Parágrafo único: A sucessão contratual será permitida somente em decorrência de operações societárias de fusão, cisão ou incorporação realizada pela **Contratada** e, desde que: (i) previamente analisada e consentida pelo **Senac**, considerando eventuais riscos ou prejuízos para o adimplemento contratual; (ii) sejam mantidas todas as condições contratuais, inclusive quanto aos requisitos de habilitação originais; e (iii) exista expressa concordância do sucessor em assumir a responsabilidade pela execução do presente Contrato e receber os créditos dele decorrentes.

20. É vedada a cessão ou transferência parcial ou total de qualquer crédito, bem como a emissão, por parte da **Contratada**, de qualquer título de crédito decorrente deste Contrato sem a prévia e expressa autorização, por escrito, do **Senac**.

21. Fica estipulada multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor total deste Contrato à época da infração, sem prejuízo de indenização suplementar pelos danos comprovadamente causados, na qual incorrerá a Parte que infringir quaisquer cláusulas deste Contrato, excetuada (i) a hipótese de atraso no pagamento, para a qual a penalidade está prevista no Parágrafo Segundo da Cláusula 9 (nove) deste instrumento e (ii) eventuais penalidades específicas previstas em Anexos relacionadas a execução dos Serviços, não limitadas a Níveis Mínimos de Serviço e/ou avaliações, facultando-se, ainda, à Parte inocente o poder de considerar simultaneamente rescindido o presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial. Para fins de cálculo do valor residual deverá ser considerado o valor mensal do Contrato multiplicado pelo período restante da prestação dos serviços, contados a partir da data da infração.

22. Os termos e condições deste Contrato somente poderão ser alterados por meio de termo de aditamento escrito e (i) de acordo com a vontade das Partes ou (ii) em caso de determinação ou nova regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") relativamente às cláusulas que regulam o tratamento de dados pessoais.

23. Caso qualquer cláusula deste Contrato seja considerada nula, no todo ou em parte, exigindo a alteração de uma disposição, as demais permanecerão válidas e

em vigor e as Partes deverão proceder à alteração da cláusula em questão, preservando a sua intenção original.

24. O fato de as Partes, na vigência do presente Contrato, deixarem de exercer, parcial ou totalmente, qualquer direito seu oriundo do presente instrumento, não significará nem poderá ser interpretado como renúncia ao aludido direito, sendo considerado mera liberalidade.

25. Em caso de conflito, prevalecem as disposições das cláusulas constantes deste Contrato sobre o disposto em seus eventuais Anexos, sendo que os termos destes serão aplicáveis prioritariamente em caso de ausência de previsão neste Contrato.

26. Os subscritores do presente Contrato o fazem na forma dos atos constitutivos em vigor da **Contratada**, declarando, neste ato e sob as penas da lei, que têm plenos poderes para tanto.

27. As Partes elegem o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para solucionar litígios porventura decorrentes deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem as Partes justas e contratadas, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nomeadas.

São Paulo, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Nome do Representante Legal  
**Senac**

Nome do Representante Legal  
**Contratada**

Testemunhas:

Nome:  
RG:  
CPF:

Nome:  
RG:  
CPF:

**ANEXO A**  
**PROPOSTA DATADA DE \_\_/\_\_/20\_\_**

## ANEXO B

### CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

#### 1. DETALHAMENTO DO OBJETO

- 1.1. Prestação de serviços de cobrança extrajudicial ativa, pela **Contratada**, por meio de contatos telefônicos, via operador humano, dos clientes inadimplentes (pessoas físicas e jurídicas) das unidades educacionais, hotéis e editora do **Senac**.

#### 2. DETALHAMENTO DO SERVIÇO E CONDIÇÕES GERAIS

- 2.1. A cobrança extrajudicial dos clientes (pessoas físicas e jurídicas) que se encontram em situação de atraso (inadimplentes) deverá ser realizada, exclusivamente, por meio de contato telefônico feito por um operador humano.
- 2.2. Fica vedado o envio de e-mails, SMS, WhatsApp ou qualquer outro tipo de mensagem/contato eletrônico para os clientes cadastrados no banco de dados da **Contratada**. Os contatos deverão ser realizados exclusivamente por um atendente (operador humano) por meio de ligações telefônicas, do início ao fim do contato.
- 2.3. O **Senac** disponibilizará à **Contratada** o acesso direto ao sistema de gestão de recebíveis para extração da relação dos clientes que deverão ser contatados, assim como os respectivos títulos a serem cobrados. Os relatórios poderão ser exportados em extensão "TXT" ou "XLS" e neles constarão títulos vencidos entre 5 (cinco) e 120 (cento e vinte) dias.
- 2.4. A **Contratada** deverá extrair diariamente o relatório atualizado de clientes inadimplentes do sistema do **Senac**, seguindo o Modelo de Relatório – Consolidado Atendimento (Anexo F deste Contrato).
- 2.5. O volume médio diário é de 17.000 (dezessete mil) clientes disponíveis para contato, devendo a **Contratada** comprovar, no mínimo, 1.000 (um mil) ligações diárias e que obteve sucesso em, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) ligações. Entende-se por "sucesso" o contato direto com o cliente inadimplente (devedor) ou o "recado" para terceiro, que não o devedor, que atender a ligação. **Quanto ao "recado" deve ser observado o estabelecido no item 2.7.3 deste Anexo.** Recados enviados para a caixa postal não serão considerados.

- 2.6.** As ligações deverão ser realizadas de segunda à sexta-feira, das 9h às 18h e sábados das 9h às 13h. **Ficam vedadas ligações fora deste horário e em dias de feriados nacionais.**
- 2.7.** A **Contratada** deverá realizar a gestão para que as ligações sejam distribuídas de forma ponderada durante toda a extensão do dia, não sendo possível concentrar as ligações em um único período.
- 2.7.1.** O contato com o cliente deverá iniciar de forma dinâmica e ordenada conforme regras de abordagem definidas pelo **Senac**.
- 2.7.1.1. Pessoas Físicas:** (I) os contatos deverão ser ordenados e ocorrer em ordem alfabética, de forma contínua, dia a dia, garantindo que todos os clientes sejam contatados no mínimo 1 (uma) vez durante o período de 30 (trinta) dias, (II) deve ser utilizado o número de celular para primeira tentativa e (III) deve ser utilizado o número residencial para segunda tentativa. **É vedado à Contratada utilizar o telefone comercial para realizar ligações de cobrança.**
- 2.7.1.2. Pessoas Jurídicas:** os contatos deverão ocorrer exclusivamente no número de contato do departamento financeiro indicado pelo **Senac**.
- 2.7.2.** O contato deverá ser realizado de maneira cordial, sem pressão e sem expor o cliente a qualquer tipo de constrangimento.
- 2.7.3.** Em caso de recado, a **Contratada** deverá zelar para que terceiros não tenham conhecimento do real motivo da ligação, qual seja: a cobrança de dívida. Nesta situação, o atendente deve se restringir a indicar o telefone de contato para que o cliente retorne à ligação. A inobservância ao estabelecido neste item acarretará à **Contratada** a responsabilidade integral por eventuais pedidos de reparação de danos, estando o **Senac** isento de qualquer responsabilidade neste sentido.
- 2.8.** O contato deverá ser realizado pela **Contratada** exclusivamente por um operador "PA" (Posição de Atendimento), que informará ao cliente o valor da sua dívida atualizada, assim como o direcionamento para a realização de uma renegociação com "scripts" definidos pelo **Senac**, de acordo com cada situação e valores das dívidas.
- 2.8.1.** Os títulos vencidos, disponibilizados à **Contratada**, serão acrescidos de multa sobre o valor da parcela em atraso e corrigidos

monetariamente caso a parcela seja superior a 30 (trinta) dias. Os dados das correções serão fornecidos pelo **Senac à Contratada**.

**2.8.2.** Será utilizado um "script" específico para clientes pessoa jurídica definido pelo **Senac**, devendo a **Contratada** observar esse critério para realizar as ligações.

**2.8.3.** Demais especificidades poderão surgir no decorrer do contrato e o **Senac** tratará as regras e "scripts" de acordo com cada situação.

**2.9.** A **Contratada** deverá registrar diariamente na planilha, conforme Anexo F – Relatório de Clientes Inadimplentes, as informações de cada contato realizado.

**2.10.** A **Contratada** deverá enviar ao **Senac** os relatórios de acompanhamento sintéticos (Anexo D – Modelo de Relatório – Consolidado Atendimento e Anexo E – Modelo de Relatório – Consolidado Geral) e analíticos (Anexo F – Relatório de Clientes Inadimplentes) mensalmente, até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente ao das cobranças realizadas, em arquivo no formato Excel ou outro que for acordado posteriormente com o **Senac**.

**2.11.** A **Contratada** não está autorizada pelo **Senac** a emitir boletos bancários próprios, receber valores em seus escritórios ou filiais, receber depósitos em conta corrente ou outro tipo de recebimento em seu favor ou negociar quaisquer títulos de crédito relativos ao presente Contrato, com instituições financeiras ou não financeiras de qualquer espécie ou com terceiros, especialmente para empresas de *factoring*, sendo igualmente proibida a transferência a terceiros de quaisquer títulos emitidos para pagamento dos créditos do **Senac**.

**2.12.** A **Contratada** não está autorizada a conceder descontos ou a informar ao cliente valores menores que os devidos, constantes no relatório disponibilizado pelo **Senac**. Caso isto ocorra, a **Contratada** será responsável pelo pagamento total da diferença dos valores sem direito à contestação.

### **3. CANAIS DE ATENDIMENTO**

**3.1** Para atendimento e suporte ao **Senac**, a **Contratada** deverá disponibilizar canais como: *chat*, e-mail, telefone ou outro meio de comunicação, além de indicar, em até 24 (vinte e quatro) horas, um representante para esclarecer dúvidas, solucionar problemas relacionados

a faturamento, gravações, indisponibilidade de sistemas e demais necessidades referentes à prestação dos Serviços contratados. O tempo de resposta da solicitação com a previsão ou solução dos eventos relatados nas operações não poderá ser superior a 48 (quarenta e oito) horas úteis, considerando, para fins de cálculo, o horário comercial do **Senac** – das 9h às 18h.

**3.2** Em caso de divergências das informações entre os registros nos relatórios de acompanhamento das ligações e o relato do cliente (modelo - Anexo D), o prazo para resposta da **Contratada** será de até 48 (quarenta e oito) horas úteis, contados a partir da solicitação do **Senac**, sob pena de aplicação da multa prevista no item 7.1 deste Anexo.

**3.3** O **Senac** disponibilizará à **Contratada** os contatos (telefone comercial e e-mail) dos responsáveis na Gerência de Finanças pela operação de cobrança dos clientes inadimplentes, para que todos os assuntos relacionados à gestão do Contrato sejam centralizados nestas pessoas.

#### **4 RESPONSABILIDADE DAS PARTES**

**4.1 RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA** - Sem prejuízo das demais obrigações previstas no Edital e no Contrato e seus respectivos Anexos, também são obrigações que competem à **Contratada**:

**4.1.1** Cumprir a legislação vigente de proteção aos direitos do consumidor, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, sob pena de ser responsabilizada por quaisquer ações praticadas, por ela, seus representantes, prepostos e empregados, em desacordo com os dispositivos legais.

**4.1.2** Garantir a segurança das informações recebidas para a execução do Contrato, mantendo o devido sigilo dos dados e respondendo por qualquer uso indevido.

**4.1.3** Garantir que apenas empregados sob o regime da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho executem os Serviços objeto do Contrato, responsabilizando-se integralmente por todos os empregados utilizados na execução dos Serviços, eximindo o Senac de qualquer responsabilidade neste sentido.

**4.1.4** Disponibilizar 1 (um) funcionário responsável pela operação, com a finalidade de centralizar e reportar ao **Senac** os assuntos relacionados ao objeto deste Contrato, sempre que solicitado.

**4.1.5** Manter a qualidade e bom desempenho dos Serviços durante toda a vigência do Contrato.

**4.1.6** Disponibilizar, de acordo com solicitação do **Senac**, em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, amostragem das gravações dos contatos realizados pela **Contratada** por meio de mídia digital ou outra forma (e-mail, *sharepoint*, outros, desde que atenda a PSI do **Senac**), em formato de leitura audível, contendo obrigatoriamente no nome do arquivo, a data da ligação e nome do cliente.

**4.1.7** Encaminhar diariamente ao **Senac**, por e-mail, o registro individual de toda e qualquer alegação do cliente que não se tratar de promessa de pagamento, tais como: desconhecimento da dívida, pagamento realizado, solicitação de boleto, cancelamento, entre outros (utilizar o Modelo Padrão E-mail – Contato com o Senac - Anexo G do Contrato).

Fornecer treinamento inicial específico aos seus operadores para atendimento da carteira do **Senac** e seus respectivos "scripts", com o objetivo de manter a qualidade dos serviços prestados.

**4.1.8** Fornecer, a qualquer tempo, os esclarecimentos e as informações técnicas que venham a ser solicitadas pelo **Senac**.

**4.1.9** Atentar contra as práticas vedadas em lei, quando da prestação dos Serviços, zelando para que os seus atendentes realizem as cobranças de modo ético e com cordialidade no tratamento com os clientes inadimplentes.

**4.1.10** Corrigir de imediato condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza e/ou contatos realizados com abordagem inadequada, respondendo exclusiva e integralmente por qualquer dano causado por seus atendentes aos clientes, além da multa prevista no item 7.1 deste Anexo, eximindo o **Senac** do pagamento de qualquer pedido de indenização neste sentido.

**4.1.11** Comunicar o Senac a existência de impedimento e/ou conflito de interesse de ordem ética ou legal para a cobrança de qualquer dívida.

**4.1.12** Fica expressamente vedado à **Contratada** agir em nome do **Senac** para proceder à negativação dos clientes e/ou levar qualquer título a protesto.

## **4.2 ESTRUTURA DA CONTRATADA**

**4.2.1** Os recursos mencionados abaixo serão objeto de avaliação técnica pela equipe do **Senac**, a qualquer tempo, durante a vigência do

Contrato. A falta de qualquer desses recursos acarretará a aplicação das penalidades previstas no Edital e no Contrato.

#### **4.2.2A Contratada** deverá:

- 4.2.2.1** Ter, sob a sua responsabilidade, PA's (Posições de Atendimento) ativos, em quantidade suficiente de forma a atender adequadamente a prestação dos Serviços, conforme volume estipulado no item 2.5 deste Anexo e linha telefônica 0800 ou segmento 4000, comprovados por meio de teste operacional, sempre que solicitado, no decorrer do Contrato.
- 4.2.2.2** Dispor de sistema (*software*) de gestão em plataforma *web* disponível para acompanhamento dos indicadores referente à prestação dos Serviços para consulta pelo **Senac** de forma remota.
- 4.2.2.3** Possuir estrutura para gravação audível do recado ou diálogo entre o seu operador (atendente) e o cliente do **Senac**, bem como manter todos os registros das ligações por um período de 5 (cinco) anos a partir da data do contato.
- 4.2.2.4** Em caso de indisponibilidade temporária da sua infraestrutura que impossibilite a prestação do Serviço, informar imediatamente o **Senac** a respeito, com a devida justificativa e a indicação do prazo máximo para o restabelecimento da prestação do Serviço, sob pena de aplicação da multa prevista no item 7.1 deste Anexo.

#### **4.3 RESPONSABILIDADE DO SENAC**

- 4.3.2** Fornecer todas as informações necessárias para subsidiar a cobrança.
- 4.3.3** Manter atualizado o cadastro dos clientes a serem cobrados.
- 4.3.4** Definir "*scripts*" de contato com os clientes, informando por e-mail à **Contratada** as regras de utilização, bem como o período de validade do "*script*", caso exista, considerando possíveis campanhas de recuperação de ativos. Os "*scripts*" e regras podem ser alterados a qualquer momento, sendo de responsabilidade do **Senac** informar à **Contratada** com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência.
- 4.3.5** Acessar, a qualquer tempo, os registros, efetuar auditoria e monitoramento para obter informações dos contatos efetuados aos

clientes, inclusive, se necessário, desde que previamente agendado, e acompanhar a execução dos serviços diretamente no local de trabalho dos operadores da **Contratada**.

## **5 DIVULGAÇÃO DO NOME EMPRESARIAL E MARCA DA CONTRATADA**

**5.1** Fica desde já autorizada a divulgação do nome empresarial e da marca da **Contratada** para as finalidades deste Contrato.

## **6 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

**6.2** A **Contratada** deverá seguir e acatar a política de segurança da informação do **Senac** durante a vigência do Contrato, contendo o prazo de garantia da solução proposta, inclusive alterações no decorrer no período de instalação, manutenção e suporte.

**6.3** Toda a transmissão de dados em rede deve ser feita de forma criptografada entre as sessões clientes e a infraestrutura servidora.

**6.4** A troca de informações para autenticação deverá ser realizada de acordo com o padrão SAML (*Security Assertion Markup Language*).

**6.5** A Plataforma deverá permitir a configuração de permissões de acesso às informações de qualquer nível ou criticidade para cada usuário cadastrado.

**6.6** A Plataforma deverá configurar automaticamente a permissão de acesso básica ao perfil do usuário, baseando-se na sincronização dos usuários, grupos e hierarquias.

**6.7** A Plataforma deverá permitir a definição de perfis de utilização individuais ou de grupos. Neste caso, cada usuário ou grupo de usuários poderá ou não ter acesso a determinadas funções, sendo que cada página, tela ou campo do sistema é uma função autorizável ou não.

**6.8** A Plataforma deverá permitir a gravação automática de registros de auditoria e de controle, sem limite de tempo, para todas as funções/rotinas gerenciadas pela aplicação com identificação e registro de usuário, perfil, horário, ação e endereço IP em todos os sistemas que compõem a Plataforma.

**6.9A** Plataforma deverá garantir o controle efetivo do uso do sistema, oferecendo total segurança contra violação dos dados ou acessos indevidos às informações, mediante uso de senhas que efetuem restrições por níveis de acesso por meio de usuários ou grupos.

- 6.10** Não devem haver transações de dados entre interfaces de usuários e banco de dados. Todo o tráfego de dados entre aplicação e servidor de banco de dados deve ser centralizado por meio do protocolo nativo do serviço.
- 6.11** O **Senac** busca alcançar a certificação BR/ISO/IEC 270001:2013. Diante desse cenário, a **Contratada** deverá atender a todos os requisitos referentes à Segurança da informação diante dos requisitos aderentes à NBR/ISO/IEC 270001:2013.
- 6.12** As regras, parametrizações e configurações, seja em nuvem ou localmente no **Senac**, deverão estar dentro das normas e tratativas pelas áreas e equipes do **Senac**. Lembrando que, diante de uma análise de risco, caso o **Senac** visualize potencial problema ou ameaça diante do cenário ou causa, as equipes poderão interagir imediatamente em quaisquer ambientes com objetivo de mitigar propagações de problemas pela rede local, Data Center Corporativo ou até mesmo na solução em nuvem, procurando sempre manter a integridade das partes ou serviços prestados.
- 6.13** Todas as demandas deverão seguir um fluxo de trabalho/ processo, SLA (*Service Level Agreement*) e definição de responsabilidades, o qual deverá ser analisado pelas áreas e equipes do Senac, em caso de problemas no âmbito de Segurança da Informação.
- 6.14** O **Senac** possui uma norma já implantada que é a Política de Segurança da Informação Educacional disponível no *link* <http://www.sp.senac.br/normaseducacionais>, sendo assim, a **Contratada** deverá estar ciente e seguir conforme as práticas estabelecidas no documento oficial. Caso ocorram alterações, atualizações ou inclusões de novas normas ou documentações, fica o **Senac** responsável por atualizar a **Contratada** sobre o caso.
- 6.15** A **Contratada** deverá possuir ferramentas que possibilitem ao **Senac** gerar relatórios demonstrativos sobre o *status* de Segurança da Informação por ambientes, como também um SOC (*Security Operations Center*) para tratativas de incidentes ou problemas sempre alinhados junto à equipe de Segurança da Informação do **Senac**.
- 6.16** A **Contratada** terá a obrigação de informar o **Senac** sobre qualquer alteração, manutenção ou indisponibilidade no contexto de Segurança da Informação.
- 6.17** Todas as informações obtidas pela **Contratada**, quando da execução dos Serviços, deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros,

devendo a **Contratada** zelar, por seus representantes, empregados e subcontratados, pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012.

## 7 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

**7.1** O descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço pela **Contratada** implicará em multa de acordo com o quadro abaixo:

Ocorrência	Valor
Não comprovar a realização de, no mínimo, 1.000 (um mil) ligações diárias, além de não comprovar sucesso de, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) ligações, salvo em razão de problemas operacionais, desde que justificadas com anuência do <b>Senac</b> , por exemplo: problemas técnicos de telefonia, queda de energia entre outros	R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia
Não enviar os relatórios mensais de acompanhamento de cobrança no prazo acordado	R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia de atraso
Não retornar com a previsão ou solução dos eventos relatados nas operações	R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso
Divergência nas informações dos relatórios de acompanhamento das ligações	R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso
Não enviar as gravações dos contatos realizados no prazo acordado (Item 4.1.4)	R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia de atraso
Não enviar e-mails no formato padrão ou não cumprir o prazo para envio (Item 4.1.5)	R\$ 500,00 (quinhentos reais) por ocorrência
Realizar abordagem de cobrança inadequada (Item 4.1.8)	R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ocorrência
Interromper a prestação de serviço sem a devida justificativa e anuência do <b>Senac</b> (Item 4.2.5)	R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia

### ANEXO C

#### RELAÇÃO DE UNIDADES, HOTÉIS E EDITORA DO SENAC

<b>CNPJ</b>	<b>NOME FANTASIA</b>	<b>ENDEREÇO</b>
03.709.814/0001-98	Matriz: Estabelecimento E-commerce	Rua Doutor Vila Nova, 228, Vila Buarque, São Paulo/SP, CEP 01222-903
03.709.814/0007-83	Senac Penha	Rua Francisco Coimbra, 403, Penha, São Paulo/SP, CEP 03639-000
03.709.814/0055-80	Senac Largo Treze	Rua Dr. Antônio Bento, 393, Santo Amaro, São Paulo/SP, CEP 04750-000
03.709.814/0045-09	Senac Tiradentes	Av. Tiradentes, 822, Centro, São Paulo/SP, CEP 01102-000
03.709.814/0008-64	Senac Tatuapé - Cel. Luís Americano	Rua Coronel Luiz Americano, 130, Tatuapé, São Paulo/SP CEP 03308-020
03.709.814/0009-45	Senac Vila Prudente	Rua do Orfanato, 316, Vila Prudente, São Paulo/SP, CEP 03131-010
03.709.814/0054-08	Senac Lapa Scipião	Rua Scipião, 67, Lapa, São Paulo/SP, CEP 05047-060
03.709.814/0059-04	Senac Santo André	Rua Ramiro Colleoni, 110, Centro, Santo André/SP, CEP 09040-160
03.709.814/0021-31	Senac Guarulhos	Rua Luiz Faccini, 132, Guarulhos/SP, CEP 07110-000
03.709.814/0010-89	Senac Santana	Rua Voluntários da Pátria, 3.167, Santana, São Paulo/SP, CEP 02401-200
03.709.814/0024-84	Senac Osasco	Rua Dante Batiston, 248, Centro, Osasco/SP, CEP 06013-030

03.709.814/0053-19	Senac Lapa Faustolo	Rua Faustolo, 1.347, Lapa, São Paulo/SP, CEP 05041-001
03.709.814/0027-27	Senac Votuporanga	Rua Guaporé, 3.221, Nova Boa Vista, Votuporanga/SP, CEP 15500-086
03.709.814/0041-85	Senac Bebedouro	Rua Tobias Lima, 1.370, Centro, Bebedouro/SP, CEP 14701-100
03.709.814/0061-29	Senac Araçatuba	Av. João Arruda Brasil, 500, São Joaquim, Araçatuba/SP, CEP 16050-400
03.709.814/0043-47	Senac Araraquara	Rua João Gurgel, 1.935, Carmo, Araraquara/SP, CEP 14801-405
03.709.814/0039-60	Senac Bauru	Av. Nações Unidas, 10-22, Centro, Bauru/SP, CEP 17010-130
03.709.814/0057-42	Senac Campinas	Rua Sacramento, 490, Centro, Campinas/SP, CEP 13010-210
03.709.814/0020-50	Senac Catanduva	Rua Santos, 300, Centro, Catanduva/SP, CEP 15801-350
03.709.814/0037-07	Senac Guaratinguetá	Rua Dr. João Batista Rangel de Camargo, 50, Centro, Guaratinguetá/SP, CEP 12500-100
03.709.814/0025-65	Senac Marília	Rua Paraíba, 125, Centro, Marília/SP, CEP 17509-060
03.709.814/0023-01	Senac Presidente Prudente	Av. Manoel Goulart, 2.881, Centro Educativo, Presidente Prudente/SP, CEP 19060-000
03.709.814/0050-76	Senac Ribeirão Preto	Av. Capitão Salomão, 2.133, Jardim Mosteiro, Ribeirão Preto/SP, CEP 14085- 430

03.709.814/0058-23	Senac Santos	Av. Conselheiro Nébias, 309, Vila Mathias, Santos/SP, CEP 11015-003
03.709.814/0051-57	Senac São Carlos	Rua Episcopal, 700, Centro, São Carlos/SP, CEP 13560-570
03.709.814/0018-36	Senac São José do Rio Preto	Rua Jorge Tibiriçá, 3.518, Santa Cruz, São José do Rio Preto/SP, CEP 15014-040
03.709.814/0019-17	Senac Sorocaba	Av. Cel. Nogueira Padilha, 2.392, Vila Hortência, Sorocaba/SP, CEP 18020-003
03.709.814/0033-75	Senac Taubaté	Rua Nelson Freire Campello, 202, Jardim Eulália, Taubaté/SP, CEP 12010-700
03.709.814/0034-56	Senac Franca	Rua Alfredo Lopes Pinto, 1.345, Vila Teixeira, Franca/SP, CEP 14401-186
03.709.814/0030-22	Senac Botucatu	Rua Dr. Rafael Sampaio, 85, Boa Vista, Botucatu/SP, CEP 18600-230
03.709.814/0036-18	Senac São José dos Campos	Rua Saigiro Nakamura, 400, Vila Industrial, São José dos Campos/SP, CEP 12220-280
03.709.814/0035-37	Senac Jundiaí	Rua Vicente Magaglio, 50, Jardim Paulista, Jundiaí/SP, CEP 13208-283
03.709.814/0042-66	Senac Limeira	Rua Quadros Sobrinho, 1, Centro, Limeira/SP, CEP 13480-223
03.709.814/0032-94	Senac Barretos	Av. 21, 087, Centro, Barretos/SP, CEP 14781-344
03.709.814/0026-46	Senac Jau	Rua São Sebastião, 145 Vila Assis – Jaú/SP, CEP 17210-060
03.709.814/0031-03	Senac Piracicaba	Rua Santa Cruz, 1.148, Bairro Alto, Piracicaba/SP, CEP 13419-030

03.709.814/0022-12	Senac Rio Claro	Av. Dois, 720, Centro, Rio Claro/SP, CEP 13500-411
03.709.814/0038-80	Senac Itapetininga	Rua Dom Joaquim, 495, Centro, Itapetininga/SP, CEP 18200-090
03.709.814/0028-08	Senac Itapira	Praça Bernardino de Campos, 150, Centro, Itapira, CEP 13970-005
03.709.814/0063-90	Centro Universitário Senac - Águas de São Pedro	Pq. Dr. Octávio de Moura Andrade, s/n, Centro, Águas de São Pedro/SP, CEP 13525-000
03.709.814/0062-00	Centro Universitário Senac - Campos do Jordão	Av. Frei Orestes Girardi, 3.549 Vila Capivari, Campos do Jordão/SP, CEP 12460-000
03.709.814/0029-99	Senac Mogi Guaçu	Rua Adelino Damião, 55 Jardim Paulista, Mogi Guaçu/SP, CEP 13840-402
03.709.814/0016-74	Senac Itaquera	Av. Itaquera, 8.266, Itaquera, São Paulo/SP, CEP 08295-000
03.709.814/0004-30	Senac São João da Boa Vista	Rua São João, 204, Centro, São João da Boa Vista/SP, CEP 13870-228
03.709.814/0003-50	Senac Jabaquara	Av. do Café, 298, Jabaquara, São Paulo/SP, CEP 04311-000
03.709.814/0002-79	Senac Lapa Tito	Rua Tito, 54, Vila Romana, São Paulo/SP, CEP 05051-000
03.709.814/0073-62	Senac Aclimação	Rua Pires da Mota, 838, São Paulo/SP, CEP 01529-000

03.709.814/0065-52	Senac Jaboticabal	Rua 24 de Maio, 831, Centro, Jaboticabal/SP, CEP 14870-350
03.709.814/0064-71	Centro Universitário Senac - Santo Amaro	Av. Engenheiro Eusébio Stevaux, 823, Santo Amaro, São Paulo/SP, CEP 04696-000
03.709.814/0006-00	Senac Francisco Matarazzo	Av. Francisco Matarazzo, 249, Barra Funda São Paulo/SP, CEP 05001-000
03.709.814/0070-10	Senac Itu	Rua Maestro José Victório, 137, Centro, Itu/SP, CEP 13300-075
03.709.814/0075-24	Senac Americana	Rua Dr. Angelino Sanches, 800, Vila Gallo, Americana/SP, CEP 13466-490
03.709.814/0079-58	Senac Taboão da Serra	Rua Salvador Branco de Andrade, 182, Jardim São Miguel, Taboão da Serra/SP, CEP 06760-100
03.709.814/0078-77	Senac São Bernardo do Campo	Av. Senador Vergueiro, 400, Centro, São Bernardo do Campo/SP, CEP 09750-000
03.709.814/0074-43	Senac Jardim Primavera	Av. Manoel Alves Soares, 1.100, Interlagos, São Paulo/SP, CEP 04821-270
03.709.814/0076-05	Senac Bertioga	Rua Pastor Djalma da Silva Coimbra, 20, Bertioga, São Paulo/SP CEP 11256-085
03.709.814/0086-87	Senac São Miguel Paulista	Avenida Marechal Tito, 1.500, São Miguel Paulista, São Paulo/SP, CEP 08010-090
03.709.814/0084-15	Senac Registro	Rua Teiti Koki, 105, Vila Florida, Registro/SP, CEP 11900-000

03.709.814/0064-71	Senac Pindamonhangaba	R. Suíça, 1.255, Santana, Pindamonhangaba/SP, CEP 12403-610
03.709.814/0088-49	Senac Salto	Av. Dra. Sonia Maria Bulle Lopes, 1.245, Jardim Buru, Salto/SP, CEP 13328-330
03.709.814/0089-20	Senac Tatuapé - Serra de Bragança	Rua Serra de Bragança, 990, Vila Gomes Cardim, São Paulo/SP, CEP 03318-000
03.709.814/0091-44	Senac Ourinhos	Rua Duque de Caxias, 679, Vila Recreio, Ourinhos/SP, CEP 19911-621



**ANEXO E**

**MODELO DE RELATÓRIO – CONSOLIDADO GERAL**

<b>Consolidado Geral - MÊS / ANO</b>		
<b>Data</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor</b>
__/__/__		
__/__/__		
__/__/__		
__/__/__		
__/__/__		
__/__/__		
__/__/__		
__/__/__		
__/__/__		
__/__/__		
__/__/__		
__/__/__		
<b>Total</b>		

**ANEXO F**  
**RELATÓRIO DE CLIENTES INADIMPLENTES**



Relatório de Cobradores			
<b>ID Usuário:</b>		<b>Próxima Revisão:</b>	<b>Registro(s)</b>

ID Usuário	ID	Nome	Saldo	Residência	Celular	Comercial	Próxima Revisão	Usuário	Dt Últ. Mvto.	Ocorrências (*)

**(\*) Exemplos de ocorrências:** alega pagamento, recado, não atende, não recebeu o boleto, etc.

## ANEXO G

### MODELO PADRÃO E-MAIL – CONTATO COM O SENAC

**De:** Contratada  
**Enviada em:** quarta-feira, 20 de outubro de 2021 14:51  
**Para:** Atendimento Cobrança <[atendimento.cobranca@sp.senac.br](mailto:atendimento.cobranca@sp.senac.br)>  
**Cc:** Contratada XYZ  
**Assunto:** ALEGA NÃO TER FEITO CURSO – Maria da Silva - ID 1141475552

Alega que já foi ate a unidade resolver pois não estava fazendo algum curso no Senac e lhe passaram que iria retirar o nome de cobrança

Unidade de Negócio SENAC  
ID 1141475552 Maria da Silva  
Cobrador Atual Contratada

Fatura	Vencimento	Valor Faturado	Valor Aplicado	Saldo Fatura	Valor Multa	Valor Juros	Valor Corr. Monetária	Valor Total
Linha1 FATCLI 2021 2366153160 <a href="#">Detalhes</a>	25/08/2021	291,04	0,00	291,04	5,82	1,30	0,66	298,82
Linha2 FTCNAB 2021 0252519946 <a href="#">Detalhes</a>	30/09/2021	166,31	0,00	166,31	3,33	0,00	0,00	169,64
<b>Saldo</b>								<b>468,46</b>

## ANEXO H ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

### 1. DEFINIÇÕES

1.1 Quando utilizados neste Acordo de Tratamento de Dados Pessoais ("Acordo"), os seguintes termos, no singular ou no plural, terão o significado a eles atribuído abaixo, exceto se expressamente indicado ou acordado entre as Partes de outra forma:

**"Dado(s) Pessoal(ais)"** significa qualquer informação que, direta ou indiretamente, identifique ou possa identificar uma pessoa física, como, por exemplo, nome, CPF, endereço, e-mail, número de IP, número de conta corrente, geolocalização, dentre outras. Incluem-se neste conceito os Dados Pessoais Sensíveis, conforme abaixo definido;

**"Dado(s) Pessoal(is) Sensível(eis)"** significa qualquer informação que revele ou tratamento que venha a revelar, em relação a uma pessoa física, sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

**"Titular(es)"** significa qualquer pessoa física identificada ou que possa ser identificada a partir dos Dados Pessoais;

**"Tratamento"** significa toda e qualquer atividade realizada com os Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando a, coleta, armazenamento, compartilhamento, destruição, agregação, dentre outras;

**"Violação de Dados"** significa qualquer situação, acidental ou intencional, ilícita, praticada com culpa ou dolo, que provoque (i) destruição, (ii) perda, (iii) alteração, (iv) divulgação ou (v) acesso não autorizado a Dados Pessoais;

**"Controlador(a)"** significa a instituição a quem compete definir sobre o Tratamento (escopo, propósito e meios);

“**Operador(a)**” significa a instituição ou pessoa física a quem compete realizar o Tratamento em nome do Controlador.

1.2 Todos os demais termos não definidos neste Acordo que possuem definição na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”) serão compreendidos como ali disposto.

## 2. OBJETO

2.1 Este Acordo se aplica ao Tratamento decorrente do Contrato sujeito à legislação brasileira, em especial a LGPD, sendo o **Senac** o Controlador e a **Contratada** a Operadora.

2.2 O **Adendo** elenca as categorias de Dados Pessoais e de Titulares, a natureza e o propósito para o qual são tratados os Dados Pessoais e integra este Acordo e o Contrato.

## 3. OBRIGAÇÕES DO CONTROLADOR

3.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Acordo e no Contrato e seus outros Anexos, o Controlador deverá:

- (i) Disponibilizar à Operadora todas as instruções relacionadas ao Tratamento;
- (ii) Cooperar com a Operadora no cumprimento de obrigações decorrentes da LGPD;
- (iii) Respeitar, no Tratamento, os princípios descritos no artigo 6º da LGPD, disponibilizando aos Titulares todas as informações obrigatórias previstas na LGPD e demais legislações aplicáveis;
- (iv) Adotar as medidas necessárias para garantir que o Tratamento seja enquadrado em uma das hipóteses legais previstas na LGPD;
- (v) Respeitar os Direitos dos Titulares previstos na LGPD e responder adequadamente e em prazo razoável as solicitações dos Titulares;
- (vi) Manter registro dos Tratamentos realizados;

- (vii) Notificar, quando exigido pela legislação, as autoridades competentes e os Titulares acerca da ocorrência de incidente de segurança.

#### **4. OBRIGAÇÕES DA OPERADORA**

4.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Acordo e no Contrato e seus outros Anexos, a Operadora deverá:

- (i) Cumprir as normas brasileiras vigentes sobre proteção de dados pessoais, em especial a LGPD, a todo o momento e de forma completa, adotando medidas técnicas e organizacionais adequadas à natureza das suas atividades, mantendo comprovação de tal cumprimento;
- (ii) Informar o Controlador caso tenha acesso a Dados Pessoais que não os descritos no Adendo;
- (iii) Garantir a confidencialidade dos Dados Pessoais, por si, seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros que venham a ter acesso aos Dados Pessoais;
- (iv) Cooperar com o Controlador no cumprimento de obrigações referentes ao exercício dos Direitos dos Titulares previstos na LGPD e no atendimento a eventuais solicitações de autoridades brasileiras, incluindo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD");
- (v) Auxiliar o Controlador no cumprimento das suas obrigações, sobretudo as de notificação da ocorrência de incidente de segurança e elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais;
- (vi) Realizar o Tratamento apenas e exclusivamente de acordo com as instruções recebidas do Controlador, sendo expressamente vedado o Tratamento posterior em qualquer hipótese e para qualquer outra finalidade, exceto em casos de estrito cumprimento de obrigação legal ou regulatória, situação em que passará a ser a Controladora em relação ao Tratamento exclusivamente para tal finalidade;
- (vii) Adotar medidas de segurança da informação adequadas ao risco das suas atividades, incluindo as medidas de segurança físicas, técnicas e organizacionais comercialmente razoáveis e adequadas que se fizerem necessárias para garantir a segurança, a confidencialidade e a integridade

dos Dados Pessoais, bem como para evitar eventual alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado;

- (viii) Permitir que o Controlador realize auditorias e/ou inspeções, diretamente ou por meio de terceiros, para garantir que as obrigações presentes neste Acordo são cumpridas e/ou, a pedido do Controlador, fornecer os documentos comprobatórios de cumprimento das obrigações previstas na LGPD e neste Acordo;
- (ix) Informar, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas de seu conhecimento: (a) o recebimento de qualquer comunicação, incluindo notificação ou citação, solicitando o fornecimento da integralidade ou parte dos Dados Pessoais; (b) a ocorrência de qualquer incidente de segurança, juntamente com informações sobre os Dados Pessoais objeto do incidente de segurança, quantidade de Titulares afetados, consequências do incidente de segurança, medidas adotadas para reduzir eventuais impactos aos Titulares e outras que possam ser solicitadas pelo Controlador; (c) o recebimento de qualquer solicitação, de qualquer tipo, feita por Titular de Dado Pessoal, a qual apenas será respondida após autorização prévia e expressa do Controlador;
- (x) Informar o Controlador caso esteja sujeito a qualquer legislação e/ou regulamento que impeça o cumprimento integral de qualquer disposição neste Acordo e/ou legislação aplicável;
- (xi) Informar, imediatamente, o Controlador, caso deixe de estar em conformidade com as obrigações previstas neste Acordo e/ou leis aplicáveis, sendo garantido ao Controlador, neste caso, o direito de rescindir o Contrato, sem qualquer penalidade ou pagamento, ou suspender a execução do Contrato enquanto a Operadora não estiver em conformidade com este Acordo, com a LGPD e demais leis pertinentes; e
- (xii) Não reter e não permitir que seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros retenham quaisquer Dados Pessoais por um período superior ao necessário para a execução dos Serviços e/ou para o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, ou conforme necessário ou permitido pela lei aplicável. Finalizado o Contrato, a Operadora deverá devolver a íntegra dos Dados Pessoais que possuir, apagando integralmente tais dados após confirmação de recebimento pelo Controlador. Em caso de manutenção de quaisquer Dados Pessoais, exigida ou assegurada pela legislação vigente, a Operadora passará a ser

a Controladora em relação ao Tratamento exclusivamente para tal finalidade.

#### 4.2 É vedado à Operadora:

- (i) Realizar qualquer tipo de Tratamento em desacordo com os comandos indicados pelo Controlador;
- (ii) Vender, compartilhar ou ceder, a qualquer título, os Dados Pessoais, sem a prévia e específica autorização escrita do Controlador;
- (iii) Copiar, transferir, duplicar ou realizar qualquer ação que vise à criação de um novo banco de dados contendo os Dados Pessoais que não aquele inicialmente contratado com ou autorizado pelo Controlador, sem a prévia e específica autorização escrita deste;
- (iv) Utilizar qualquer tipo de ferramenta, engenharia reversa ou qualquer outro método que vise a identificar os Titulares dos Dados Pessoais caso tenham sido compartilhados pelo Controlador de forma a não ser possível a identificação direta dos Titulares; e
- (v) Transferir os Dados Pessoais para país diverso daquele em que o Dado Pessoal foi obtido, exceto caso o Controlador prévia e expressamente autorize por escrito e sejam adotadas as salvaguardas necessárias nos termos da lei.

4.3 Caso o Controlador autorize a transferência internacional dos Dados Pessoais, conforme o item (v) da Cláusula 4.2 acima, e caso o país em que esteja localizado o destinatário que receberá os Dados Pessoais não possua nível adequado de proteção de Dados Pessoais conforme determinações da ANPD, a Operadora deverá, previamente à transferência, estabelecer em conjunto com o Controlador qual mecanismo será utilizado para garantir a legalidade da transferência internacional de Dados Pessoais, segundo as regras constantes na LGPD e normativos emitidos pela ANPD.

#### 4.4 Caso a Operadora contrate terceiros para realizar o Tratamento, obriga-se a:

- (i) Garantir que o terceiro atenda a todas as condições previstas neste Acordo, na LGPD e demais leis aplicáveis;

- (ii) Realizar a contratação do terceiro por meio de contrato escrito contendo todas as condições e obrigações deste Acordo; e
- (iii) Fornecer, sempre que solicitado, cópia do contrato celebrado com terceiro e quaisquer documentos e informações adicionais que se façam necessários a garantir que o terceiro cumpre as obrigações previstas neste Acordo e decorrentes da LGPD.

4.4.1 Em qualquer caso, a Operadora é integral e exclusivamente responsável por todas as ações praticadas por terceiros contratados e quaisquer danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não se limitando a, honorários advocatícios cabíveis), devidos ao Controlador, aos Titulares e/ou a terceiros em decorrência da atuação de terceiro contratado, sendo responsável pelo ressarcimento integral ao Controlador conforme disposto na Cláusula 5 abaixo.

## **5. RESPONSABILIDADE DAS PARTES**

5.1 Cada Parte é integralmente responsável por quaisquer danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não se limitando a, honorários advocatícios cabíveis) decorrentes de ou relacionados ao Tratamento causados por culpa e/ou dolo da Parte infratora ou qualquer de seus representantes, prepostos, empregados, profissionais por ela indicados e/ou terceiros em desacordo com o presente Acordo ou legislação aplicável, incluindo, mas não limitado a, qualquer (i) violação de quaisquer Direitos de Titulares e terceiros; (ii) violação por parte da Operadora ou de qualquer de seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros de qualquer obrigação, declaração ou garantia contida no presente Acordo; (iii) não cumprimento por parte da Operadora ou de qualquer de seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros das leis aplicáveis, especialmente da LGPD; e (iv) incidente de segurança causado, inclusive por negligência, pela Operadora, seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros.

5.2 As Partes reconhecem que o Titular dos Dados Pessoais poderá requerer que o ressarcimento de eventuais prejuízos suportados seja realizado diretamente pelo Controlador e/ou pela Operadora, podendo, inclusive, ajuizar ação administrativa ou judicial para tanto, pelo que, a Parte acionada, se for o caso, terá o direito de regresso contra a outra Parte caso o dano tenha sido causado exclusivamente por culpa e/ou dolo da outra Parte. Se o dano tiver ocorrido mediante culpa e/ou dolo concorrente, as Partes serão responsáveis em conjunto,

sendo que o direito de regresso deverá ser exercido apenas sobre 50% (cinquenta por cento) do valor despendido.

5.3 As Partes reconhecem que as autoridades brasileiras poderão fiscalizar e aplicar sanções administrativas, incluindo multas, ao Controlador ou à Operadora no caso de violação de normas de proteção de dados pessoais. Caso seja imputada a uma Parte sanção administrativa decorrente de culpa e/ou dolo da outra Parte, a Parte infratora será integralmente responsável pelo ressarcimento de todos os prejuízos, incluindo, mas não se limitando a, danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não limitando a, honorários advocatícios cabíveis).

## **6. DISPOSIÇÕES GERAIS**

6.1 Na hipótese de conflito entre as cláusulas e condições previstas no Contrato e outros Anexos e este Acordo, prevalecerão os termos aqui dispostos especificamente no que se refere ao Tratamento.

6.2 As Partes acordam que o Adendo será preenchido na presente data e poderá ser atualizado, eventualmente, pelas Partes, por escrito.

6.3 Caso qualquer disposição deste Acordo seja considerada nula, em caso de alteração no texto da LGPD ou de publicação de normativos da ANPD após a data de celebração deste Acordo em que se faça necessária qualquer alteração de uma disposição, as demais permanecerão válidas e em vigor e as Partes deverão proceder à alteração da cláusula em questão, preservando a sua intenção original.

6.4 As Partes reconhecem que qualquer tolerância em relação à violação de qualquer cláusula, termos ou disposições deste Acordo ou o não exercício, por cada Parte, de direito que lhe é assegurado neste Acordo ou pela lei, não constituirá uma novação e tampouco será interpretada como uma renúncia de tais disposições e direitos, de modo que não impedirá tal Parte de exigir a execução de toda e qualquer obrigação deste Acordo em conformidade com seus termos, a qualquer tempo.

6.5 Todas as notificações e demais comunicações entre as Partes decorrentes deste Acordo deverão ser realizadas por escrito e enviadas para os seguintes contatos:

Para o Senac/Controlador:

Nome: Fernando Sátiro Pereira

Telefone: 55 11 3236 1100

E-mail: [privacidade@sp.senac.br](mailto:privacidade@sp.senac.br)

Endereço: Rua Dr. Vila Nova, 228, 3º andar | São Paulo - SP | 01222-903

Para a Operadora:

Nome:

Telefone:

E-mail:

Endereço:

6.5.1 A Parte que tiver alterado os dados de contato deverá comunicar as alterações à outra Parte. Até que seja feita essa comunicação, serão válidos e eficazes os avisos, as comunicações, as notificações e as interpelações enviadas para o contato constante acima.

O presente Anexo, devidamente rubricado pelas Partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.

## **ADENDO AO ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS ("ADENDO")**

**Categoria dos Titulares:** Alunos, ex-alunos, empregados/funcionários, clientes.

**Tipo de Dados Pessoais:** Nome, telefone residencial, telefone celular, telefone comercial e ID do Senac;

**Finalidade do Tratamento:** Constitui objeto deste Contrato a prestação dos serviços de cobrança extrajudicial ativa, pela Contratada, por meio de contatos telefônicos, via operador humano, dos clientes inadimplentes (pessoas físicas e jurídicas) das unidades educacionais, hotéis e editora do Senac.

O presente Adendo, devidamente rubricado pelas artes, integra o Acordo de Tratamento de Dados Pessoais para todos os fins de direito.