

REQUEST FOR PROPOSAL (RFP)

Data: 10/09/2026

1. INTRODUÇÃO

1.1. A Ativos S.A. busca propostas para a prestação integrada de serviços operacionais especializados de apoio à recuperação de créditos vinculados a veículos pesados, máquinas e equipamentos, abrangendo as atividades administrativas, extrajudiciais, judiciais e de gestão de garantias descritas no item 2.1.

1.1.1. A gestão da carteira, a definição das estratégias de recuperação e a tomada das decisões negociais permanecerão sob responsabilidade exclusiva da Ativos, cabendo à Participante executar as atividades operacionais que lhe forem atribuídas, em conformidade com as políticas, diretrizes, parâmetros, alçadas, metas e autorizações estabelecidos pela Companhia.

Sobre a Companhia

1.2. A Ativos, empresa do Conglomerado Banco do Brasil, é especializada na gestão e recuperação de créditos, atuando na aquisição e administração de carteiras originadas pelas principais instituições financeiras do país. Com eficiência e qualidade, desenvolvemos estratégias inteligentes de cobrança e gestão de canais, contribuindo para a recuperação de créditos e reinserção financeira de milhares de pessoas.

2. ESCOPO

2.1. A Ativos pretende contratar prestação de serviços especializados de recuperação de créditos inadimplidos, relacionados a operações garantidas por veículos pesados, máquinas e equipamentos. Os serviços compreenderão atividades de cobrança administrativa e extrajudicial, localização de devedores e de bens dados em garantia, investigação patrimonial, avaliação de ativos, apoio operacional à retomada amigável ou judicial das garantias, bem como remoção, transporte, armazenagem, conservação, guarda e suporte à comercialização e alienação dos bens.

2.1.1. A atuação dos participantes terá natureza operacional, respaldada por elevada capacidade técnica e especialização no segmento, constituindo apoio complementar às ações de recuperação de crédito desenvolvidas pela Ativos.

3. REQUISITOS TÉCNICOS E DE QUALIFICAÇÃO

3.1. Deverão ser enviados os documentos exigidos para comprovação de experiência prévia, comprovação de regularidade jurídica, fiscal e trabalhista e comprovação de requisitos relacionadas à cybersegurança para a realização dos serviços constantes no **item 2.1** deste documento, conforme **infraestrutura técnica (anexo A)**, e **requisitos operacionais e de qualificação técnica (anexos B e C)**.

3.2. A documentação deverá ser enviada por e-mail, respeitando a organização por blocos conforme demonstrado no referido Anexo, de modo a facilitar a identificação, análise e localização dos documentos, garantindo maior agilidade no processo de verificação.

4. CONTEÚDO DA PROPOSTA

4.1. Para a devida colaboração, deverão ser precificados todos os itens descritos na **planilha em anexo (planilha de pesquisa de preços)**, por item, indicando inclusive atividades passíveis de desenvolvimento paralelo (caso haja).

4.2. Os **anexos A, B e C**, nesta RFP, contém os requisitos de infraestrutura tecnológica e operacionais exigidos, devendo estes serem considerados na precificação, se for o caso. As evidências comprobatórias deverão ser encaminhadas juntamente com a proposta comercial.

5. CONDIÇÕES GERAIS

5.1. A Ativos reserva-se o direito de aceitar ou rejeitar qualquer proposta, total ou parcialmente.

5.2. Quaisquer custos relacionados à preparação da proposta (se houverem) são de responsabilidade dos participantes.

5.3. A proposta financeira deve estar válida por um período de 60 (sessenta) dias após a data de envio.

6. CONFIDENCIALIDADE

6.1. Todas as informações fornecidas pela Ativos, incluindo este documento e todos os outros documentos relacionados a este Processo, seja por escrito ou oralmente, devem ser tratados com confidencialidade e não devem ser divulgados a terceiros (exceto para seus consultores profissionais, estritamente com o objetivo de preparar sua proposta), a menos que as informações sejam de domínio público, ou que seja necessário divulgá-las de acordo com as leis aplicáveis.

7. CONFIRMAÇÃO E ENVIO

7.1. Após tomar conhecimento desta RFP, deverá confirmar recebimento e enviar proposta que contenha todas as informações e comprovações solicitadas neste documento no prazo máximo de 15 dias, ou seja, 25/09/2026.

7.2 O encaminhamento das informações solicitadas não configura obrigação de contratação, servindo exclusivamente como instrumento de avaliação técnica, operacional e comercial das soluções disponíveis no mercado.

Formato de envio: [PDF, Word ou imagens (jpeg ou png) - via e-mail]

A solicitação de eventuais esclarecimentos e envio da proposta comercial e demais documentos por meio de correio eletrônico para:

Assunto: RFP Ativos – Esteira de Cobrança de Pesados

- **Para:** Equipe Prototipada Negocial: protoneg@ativossa.com.br

Equipe Prototipada Negocial
Ativos S.A.

Anexo A

1. INFRAESTRUTURA TÉCNICA

1.1. Para a adequada execução dos serviços e plena integração às diretrizes operacionais da companhia, os participantes deverão observar e manter, durante toda a vigência contratual, a infraestrutura técnica mínima exigida. A seguir, apresentam-se os detalhamentos referentes aos requisitos técnicos indispensáveis ao cumprimento das obrigações assumidas.

Integração por meio de API (*Application Programming Interface*)

1.2. Os participantes deverão disponibilizar solução tecnológica de integração por meio de API (*Application Programming Interface*), que assegure comunicação segura, eficiente e em tempo real entre os seus sistemas e os da Companhia.

1.3. A referida integração deverá garantir, no mínimo:

- I. plena interoperabilidade entre as plataformas envolvidas;
- II. rastreabilidade das informações trafegadas, com registros auditáveis;
- III. continuidade operacional, de forma a evitar interrupções na execução dos serviços.

Plataforma *Omnichannel*

1.4. Os participantes deverão dispor de plataforma tecnológica de Contact Center que atenda às necessidades específicas da Ativos, observando, no mínimo, os seguintes requisitos:

a) **Plataforma *Omnichannel***: disponibilização de solução robusta e escalável de *Contact Center As-a-Service (CCaaS)*, seja em nuvem (*cloud*) ou *on-premise*, com arquitetura que assegure escalabilidade horizontal para absorção de picos de demanda e alta resiliência operacional.

b) **Canais Digitais**: integração nativa com canais digitais relevantes, garantindo, assim, atendimento multicanal e unificado, compreendendo, no mínimo:

- I. WhatsApp, devendo todas as interações realizadas por este canal ser integralmente repassadas e integradas via API, de forma que a Ativos S.A. e suas subsidiárias tenham pleno acesso ao conteúdo das comunicações;
- II. plataformas online de negociação de dívidas, devendo estar plenamente integradas via API, permitindo o acompanhamento em tempo real das tratativas e acordos celebrados;
- III. aplicativos móveis destinados a interação e negociação com clientes, os quais deverão igualmente estar integrados via API, assegurando a rastreabilidade e acesso pela Ativos S.A. às informações transacionadas.
- IV. chat online (webchat);
- V. chatbot;
- VI. e-mail;
- VII. SMS;

c) **Foco em Cobrança**: a plataforma de *Contact Center* deverá ser direcionada, ou conter módulo especializado, para o processo de recuperação de crédito, assegurando fluxos de

trabalho otimizados e adequados às particularidades da atividade de cobrança, para além das funcionalidades genéricas de atendimento ao cliente, contemplando, no mínimo:

- I. gestão de régua de cobrança;
- II. ferramentas de negociação e renegociação de dívidas;
- III. segmentação inteligente de carteiras;
- IV. acompanhamento de promessas de pagamento;

Ferramenta de Monitoramento de Qualidade

1.5. Os participantes deverão dispor de tecnologia baseada em inteligência artificial, destinada à análise automatizada de interações de voz e texto, possibilitando a extração de dados estratégicos, análise de sentimentos, identificação de padrões e geração de insights voltados à melhoria contínua dos serviços.

1.6. A tecnologia de análise automatizada deverá contemplar, no mínimo:

- I. transcrição e interpretação das interações entre atendentes e clientes;
- II. recursos de inteligência artificial, processamento de linguagem natural (*Natural Language Processing – NLP*) e aprendizado de máquina (*machine learning*);
- III. identificação de padrões de comportamento, emoções, palavras-chave e conformidade com roteiros previamente definidos (*scripts*);
- IV. mecanismos para disponibilização de relatórios e *insights* estratégicos para a Companhia.

1.7. Os participantes deverão garantir o acesso da Ativos à plataforma de *Speech Analytics*, de modo a viabilizar o acompanhamento e a avaliação da qualidade dos atendimentos prestados aos clientes.

1.8. Alternativamente, os participantes, por meio da Ativos S.A. e/ou suas subsidiárias, poderão fornecer a ferramenta de *Speech Analytics*, a seu exclusivo critério. Nesse caso, caberá aos participantes realizar a integração de todas as gravações à plataforma disponibilizada pela Ativos, em conformidade com os prazos e formatos estabelecidos.

Sistema de Gravação e Interações

1.9. Os participantes deverão manter sistema robusto para gravação e armazenamento seguro de todas as interações realizadas nos canais de atendimento, observados, no mínimo, os seguintes requisitos:

- a) **Gravação Abrangente e Armazenamento Seguro:** todas as interações deverão ser gravadas e armazenadas de forma segura e criptografada, devendo o armazenamento ser mantido pelo período mínimo de **5 (cinco) anos**, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e demais normas aplicáveis:
 - I. áudios de chamadas;
 - II. transcrições de voz para texto;
 - III. mensagens de *chat* (*webchat*);
 - IV. e-mails;
 - V. textos e áudios trafegados via *WhatsApp*;
- b) **Disponibilização de Mídias:** os participantes deverão disponibilizar, sempre que solicitada pela Companhia, os arquivos de mídia correspondentes às chamadas gravadas, em formatos de mercado aceitos, tais como WAV, MP3 ou Opus, conforme preferência definida pela Ativos para cada solicitação.

c) **Recuperação Eficiente:** o sistema deverá possuir ferramenta de busca e recuperação de gravações, com metadados detalhados (data, hora, agente, identificador do devedor, ID da dívida, etc), garantindo agilidade em auditorias, fiscalizações, processos de controle e resolução de disputas.

Infraestrutura de Telecomunicações

1.10. Os participantes deverão disponibilizar infraestrutura compatível com entroncamento SIP (*Session Initiation Protocol*), versão 2.0, conforme especificação RFC 3261, permitindo o recebimento de chamadas diretamente da solução de telefonia IP da Ativos, por meio de conexão segura, estável e confiável.

1.11. A solução de entroncamento SIP deverá, obrigatoriamente, atender aos seguintes requisitos técnicos para assegurar a segurança, integridade e confidencialidade das comunicações:

- I. criptografia da sinalização SIP via TLS (*Transport Layer Security*), garantindo proteção contra interceptações e adulterações nos dados de controle das chamadas;
- II. criptografia da mídia (áudio e/ou vídeo) via SRTP (*Secure Real-Time Transport Protocol*), assegurando a confidencialidade do conteúdo das comunicações;
- III. compatibilidade com codecs de áudio amplamente utilizados, incluindo G.711 e G.729;
- IV. suporte a mecanismos de NAT transversal (NAT-T), tais como STUN e TURN, garantindo conectividade em ambientes com redes privadas.

Linhas 0800 com Plano de Contingência

1.12. os participantes deverão disponibilizar serviço de linha telefônica gratuita (0800), com cobertura nacional, permitindo que os clientes da Companhia possam entrar em contato com o Contact Center sem qualquer custo de ligação, por meio da rede pública de telefonia.

1.13. O contrato de prestação do serviço de linha 0800 firmado pelos participantes com a operadora de telecomunicações deverá obrigatoriamente prever mecanismo de contingência operacional (transbordo automático), consistente no redirecionamento das chamadas para número alternativo da própria Empresas, em caso de falha, indisponibilidade ou impossibilidade de recebimento das chamadas no número 0800 principal.

1.14. O mecanismo de contingência referido na Cláusula acima deverá ser mantido em pleno funcionamento, testado periodicamente e garantir que não haja interrupção no recebimento das chamadas pelos participantes, assegurando a continuidade do serviço.

Conectividade de Internet

1.15. Os participantes deverão manter, obrigatoriamente, conexão de internet redundante, contratada junto a, no mínimo, dois provedores distintos, por meio de links dedicados, assegurando a continuidade da operação mesmo em caso de falha total ou parcial de um dos links principais.

1.16. A infraestrutura de internet dos participantes deverá contar com largura de banda dimensionada de forma adequada ao volume de dados trafegados e chamadas simultâneas, contemplando não apenas o tráfego de voz, mas também o uso de aplicações, integrações sistêmicas e transferências de dados necessárias à execução dos serviços.

1.17. Os participantes deverão garantir a alta disponibilidade dos links de internet, mantendo mecanismos de monitoramento e balanceamento de carga, de forma a assegurar a estabilidade, a performance e a continuidade das operações.

Segurança da Informação, Cibersegurança e Conformidade

1.18. Os participantes deverão implementar e manter, durante toda a vigência do contrato, políticas, processos, práticas e controles destinados à **segurança da informação** e à **cibersegurança**, de forma a garantir a proteção, integridade, confidencialidade, disponibilidade e rastreabilidade de todas as informações e dados tratados no âmbito da prestação dos serviços, seja em formato digital, físico ou verbal.

1.19. Os participantes deverão adotar padrões atualizados de cibersegurança, assegurando a implementação de boas práticas, mecanismos e protocolos alinhados às diretrizes internas da Companhia, à legislação vigente e às normas técnicas aplicáveis, com ênfase na proteção de dados pessoais, na prevenção de incidentes cibernéticos e na continuidade das operações.

1.20. Os participantes deverão implementar políticas, processos e tecnologias que assegurem o cumprimento integral das obrigações legais e contratuais relacionadas à segurança da informação, observando as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como demais regulamentos aplicáveis.

Medidas Técnicas Mínimas

1.21. Os participantes deverão manter, no mínimo:

- I. Criptografia de dados em trânsito (TLS 1.2 ou superior);
- II. Criptografia de dados em repouso (AES-256 ou superior);
- III. Controles de acesso formalmente implementados;
- IV. Autenticação multifator (MFA) em sistemas críticos;
- V. Certificados digitais válidos e gerenciamento de PKI;
- VI. Validação e sanitização de dados em todas as interfaces;
- VII. Mecanismos de proteção contra ataques DDoS.

Medidas Organizacionais Mínimas

1.22. Os participantes deverão adotar, no mínimo:

- I. Política de Segurança da Informação documentada;
- II. Treinamento documentado em LGPD para toda a equipe envolvida;
- III. Acordos de confidencialidade aplicáveis a todos os colaboradores com acesso a dados sensíveis;
- IV. Procedimentos de backup e recuperação de dados;
- V. Plano de Continuidade de Negócios (PCN);
- VI. Testes de intrusão (*pentests*) semestrais ou anuais realizados por empresa independente;
- VII. Separação de funções em processos críticos.

Armazenamento e Tratamento de Dados

1.23. Os participantes deverão garantir que:

- I. os dados sejam armazenados exclusivamente em território brasileiro;
- II. haja segregação física e lógica das informações;

- III. dados sensíveis sejam mascarados em ambientes não produtivos;
- IV. bases de desenvolvimento e teste utilizem dados anonimizados;
- V. seja realizada validação de integridade dos dados (*checksums/hashes*);
- VI. exista uma estratégia de *backup* 3-2-1 ou equivalente.

Controle de Acessos

1.24. Os participantes deverão observar:

- I. o princípio do menor privilégio;
- II. revisão trimestral de permissões de acesso;
- III. revogação imediata de acessos em casos de desligamento ou mudança de função de colaboradores.

Auditoria e Monitoramento

1.25. Os participantes deverão assegurar:

- I. registros detalhados de logs de auditoria para todas as operações;
- II. preservação dos logs de acesso por, no mínimo, 5 (cinco) anos;
- III. auditoria independente anual;
- IV. equipe dedicada de resposta a incidentes com atuação 24/7;
- V. monitoramento contínuo de logs e atividades, com procedimentos de contenção e mitigação de incidentes.

Certificações

1.26. Os participantes poderão manter:

- I. Certificação ISO 27001 (Gestão de Segurança da Informação);
- II. Certificação em Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) emitida por entidade reconhecida.

Integração com Gateway de API

1.27. Os participantes deverão:

- I. realizar leitura técnica e funcional da documentação do *gateway*;
- II. identificar *endpoints* e métodos (GET, POST, PUT, DELETE), com parâmetros e formatos (JSON, XML);
- III. desenvolver conectores e lógica de negócios para processar requisições e respostas das APIs;
- IV. implementar autenticação segura (ex.: OAuth 2.0, tokens JWT) e controle de acesso baseado em funções (RBAC);
- V. assegurar criptografia de dados em trânsito e em repouso via HTTPS/TLS;
- VI. manter conformidade com a LGPD e políticas internas da Ativos;
- VII. garantir interoperabilidade, rastreabilidade e segurança em toda a integração sistêmica.

Monitoramento e Relatórios

1.28. A Ativos S.A. e/ou suas subsidiárias, poderá:

- I. realizar auditorias periódicas e amostrais dos serviços prestados;
- II. exigir relatórios de conformidade cibernética e de performance operacional;
- III. solicitar, a qualquer tempo, demonstrações de aderência às políticas de segurança da informação e à legislação aplicável.

Gestão de Projeto e Relacionamento

1.29. Os participantes deverão designar profissional dedicado para atuar como ponto focal na gestão do relacionamento e da execução do contrato junto à Companhia. O referido profissional será responsável, no mínimo, por:

- I. coordenar as entregas previstas;
- II. assegurar comunicação efetiva entre as partes;
- III. gerenciar cronogramas, riscos e pendências;
- IV. apoiar na resolução de questões operacionais ou estratégicas que surjam durante a prestação dos serviços.

1.30. Além dos requisitos obrigatórios, este instrumento contempla também determinados itens de infraestrutura tecnológica considerados **satisfatórios, mas não mandatórios**, os quais representam boas práticas recomendadas. Tais itens poderão ser exigidos pela Ativos, a seu exclusivo critério, em função de necessidades específicas, sem que, entretanto, constituam condição essencial para a execução dos serviços. São eles:

Requisito de Segurança de Rede – VPN Site-to-Site

1.31. Caso seja necessário para a execução dos serviços, os participantes deverão dispor de solução de segurança de rede apta a estabelecer conexão VPN do tipo Site-to-Site, garantindo comunicação segura, estável e criptografada entre as infraestruturas.

1.32. A solução deverá ser implementada por meio de Firewall de segunda geração (*Next-Generation Firewall – NGFW*), em ambiente físico ou em nuvem, desde que atenda, no mínimo, aos seguintes requisitos técnicos:

- a) Suporte ao protocolo IPsec, com autenticação mútua e criptografia forte para proteção dos dados trafegados;
- b) Estabelecimento de túneis VPN permanentes, com alta disponibilidade e tolerância a falhas;
- c) Compatibilidade com padrões de mercado, incluindo IKEv2, SHA-2 e AES-256;
- d) Capacidade de integração plena com a infraestrutura de rede da Ativos, respeitando as políticas de segurança, segmentação de rede e regras de acesso vigentes.

1.33. Os participantes deverão manter a solução de VPN em conformidade com as boas práticas de segurança da informação, realizando atualizações periódicas e aplicando correções críticas sempre que necessário, a fim de garantir a integridade e a confidencialidade da comunicação entre as partes.

Inteligência Artificial (IA) e Analytics:

1.34. Os participantes deverão adotar e manter, durante toda a vigência do contrato, ferramentas de Inteligência Artificial aplicáveis às interações de cobrança, observando, no mínimo, os seguintes requisitos:

- a) **Análise de Interações:** utilização de soluções de IA que contemplem:

- I. *Speech-to-Text* (transcrição automática de voz para texto);
 - II. análise de sentimentos, com identificação do estado emocional do devedor e do agente;
 - III. *Speech Analytics*, abrangendo a análise de padrões de fala, palavras-chave, conformidade de *script* e identificação de melhores práticas de negociação.
- b) **Otimização e Previsão:** utilização de algoritmos de IA destinados a:
- I. Otimização do discador, com previsão de melhores horário para contato com os devedores; otimização operacional do discador, conforme parâmetros, públicos, horários, cadências e prioridades previamente definidos.
 - II. identificação de devedores com maior probabilidade de pagamento;
 - III. sugestão de ofertas de negociação mais adequadas, com base em dados históricos e perfis de comportamento.

Anexo B

2. REQUISITOS OPERACIONAIS

2.1. Para a adequada execução dos serviços e plena integração às diretrizes operacionais da Ativos, os participantes deverão comprovar experiência na localização, retomada, guarda, avaliação e comercialização de máquinas agrícolas, veículos pesados e demais bens de alto valor utilizados como garantia em operações de crédito ou consórcio, com cobertura nacional e atuação integrada entre as atividades de cobrança, recuperação de crédito, suporte jurídico e gestão de garantias. A seguir, apresentam-se os detalhamentos referentes aos requisitos operacionais indispensáveis ao cumprimento das obrigações assumidas.

Cobrança e Recuperação de Crédito

2.2. Os participantes deverão dispor de equipe especializada em cobrança e recuperação de crédito, apta a atender às necessidades específicas da Companhia, observando, no mínimo, os seguintes requisitos:

- a) Realizar a cobrança administrativa e negocial de operações inadimplentes;
- b) Adotar estratégias de recuperação personalizadas (perfil do cliente, nível do risco, tempo de inadimplência);
- c) Executar as estratégias de recuperação definidas ou previamente aprovadas, podendo apresentar recomendações técnicas, estudos e propostas de aprimoramento, cuja implementação dependerá de autorização da Ativos.
- d) Disponibilizar operação multicanal para relacionamento, negociação e acompanhamento dos clientes;
- e) Formalizar, monitorar e acompanhar acordos celebrados com os devedores;
- f) Executar ações voltadas à recuperação de operações garantidas por bens móveis.

Localização de Garantias

2.3. Os participantes deverão manter estrutura operacional especializada para localização e rastreamento de bens dados em garantia, observando, no mínimo, os seguintes requisitos:

- a) Possuir rede nacional de profissionais especializados em localização de bens;

- b) Assegurar atuação em todos os Estados da Federação e no Distrito Federal;
- c) Realizar a localização de veículos leves, veículos pesados, máquinas agrícolas, equipamentos industriais e demais ativos financiados ou consorciados;
- d) Utilizar tecnologias e metodologias adequadas para investigação patrimonial e localização de ativos, incluindo, quando aplicável, o emprego de drones em áreas de difícil acesso;
- e) Manter estrutura de backoffice operacional disponível em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

Retomada de Garantias

2.4. Os participantes deverão comprovar a existência de rede própria ou credenciada de localizadores, pátios, transportadores, avaliadores e demais parceiros especializados na recuperação, remoção, armazenagem e comercialização de bens pesados em âmbito nacional, observando, no mínimo, os seguintes requisitos:

- a) Fornecer suporte operacional às medidas de busca e apreensão, quando aplicáveis;
- b) Executar e acompanhar operacionalmente os procedimentos de retomada amigável ou judicial previamente autorizados;
- c) Controlar e monitorar o fluxo de remoção, transporte, guarda e conservação dos ativos retomados;
- d) Assegurar a integração operacional entre as atividades de cobrança, suporte jurídico e gestão de garantias, em conformidade com o fluxo, as decisões e as prioridades estabelecidas.

Comercialização de Garantias

2.5. Os participantes deverão dispor de estrutura especializada para avaliação e comercialização dos bens retomados, visando maximizar a recuperação dos créditos da Ativos, observando, no mínimo, os seguintes requisitos:

- a) Realizar a avaliação técnica dos ativos retomados e apresentar subsídios para sua precificação;
- b) Manter rede nacional de revendedores, corretores, compradores e demais canais de comercialização;
- c) Prestar apoio operacional e apresentar recomendações técnicas para a alienação dos bens retomados;
- d) Adotar estratégias de comercialização destinadas à maximização do valor de venda e à redução do prazo de estocagem dos ativos.

Estrutura de Garantias e Ativos Pesados

2.6. Os participantes deverão comprovar experiência técnica e operacional na gestão, localização, retomada, avaliação e comercialização dos seguintes tipos de ativos, sem prejuízo de outros bens de natureza semelhante:

- a) Máquinas agrícolas;

- b) Tratores;
- c) Colheitadeiras;
- d) Implementos agrícolas;
- e) Caminhões;
- f) Cavalos mecânicos;
- g) Reboques e semirreboques;
- h) Máquinas e equipamentos de construção pesada;
- i) Equipamentos industriais de grande porte;
- j) Outros ativos financiados ou consorciados classificados como bens pesados.

Anexo C

3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E CAPACIDADE OPERACIONAL DA PROPONENTE

3.1. O presente Anexo estabelece os requisitos mínimos de qualificação técnica, experiência comprovada e capacidade operacional que deverão ser demonstrados pela Proponente, visando assegurar sua aptidão para executar os serviços objeto desta RFP.

Experiência da Proponente

3.2. Os participantes deverão comprovar experiência na prestação de serviços compatíveis com o objeto da presente contratação, em conformidade com o descrito no item 3.4, envolvendo atividades de recuperação de crédito, localização de garantias, retomada de bens, gestão de ativos e comercialização de bens retomados.

3.3. Para fins de comprovação, poderão ser apresentados:

- a) Atestados de capacidade técnica, que deverão conter objeto, período, quantitativos e identificação do emissor;
- b) Declarações emitidas por clientes, não sendo admitidas declarações genéricas;
- c) Contratos ou instrumentos equivalentes;
- d) Outros documentos aptos a demonstrar experiência compatível.

As informações poderão ser confrontadas com contratos, aditivos, notas fiscais e evidências de execução.

Experiência em Ativos Pesados

3.4. Os participantes deverão comprovar experiência na gestão e recuperação de ativos de alto valor agregado, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Máquinas agrícolas;
- b) Tratores;
- c) Colheitadeiras;
- d) Implementos agrícolas;
- e) Caminhões;
- f) Cavalos mecânicos;
- g) Reboques e semirreboques;
- h) Máquinas de construção pesada;
- i) Equipamentos industriais;

j) Outros ativos financiados ou consorciados classificados como bens pesados.

Cobertura Geográfica

3.5. Os participantes deverão demonstrar capacidade de atuação em âmbito nacional.

3.6. A comprovação poderá ocorrer mediante apresentação de:

- a) Relação de unidades próprias;
- b) Relação de parceiros credenciados;
- c) Rede de prestadores especializados;
- d) Estrutura logística compatível com a execução dos serviços em todo o território nacional.

Estrutura Operacional

3.7. Os participantes deverão possuir estrutura operacional compatível com a execução do objeto.

3.8. A estrutura deverá contemplar, no mínimo:

- a) Equipe especializada em cobrança e recuperação de crédito;
- b) Equipe de localização patrimonial;
- c) Rede de localizadores;
- d) Backoffice operacional;
- e) Rede de transportadores credenciados;
- f) Rede de pátios para armazenamento de bens;
- g) Rede de avaliadores especializados;
- h) Equipe de suporte jurídico ou integração operacional com escritórios especializados.

Rede de Parceiros e Prestadores

3.9. Os participantes deverão comprovar a disponibilidade de rede própria ou credenciada para execução das atividades relacionadas à localização, retomada, remoção, guarda, avaliação e comercialização dos bens.

3.10. A Ativos poderá solicitar evidências documentais da existência e abrangência da referida rede durante o processo de avaliação.

Governança e Controles

3.11. Os participantes deverão demonstrar a existência de processos de governança e controle operacional aplicáveis à execução dos serviços.

3.12. A Ativos poderá solicitar informações relativas a:

- a) Estrutura organizacional;
- b) Fluxos operacionais;
- c) Procedimentos de controle;

- d) Gestão de riscos;
- e) Indicadores de desempenho;
- f) Controle de qualidade.

Referências de Mercado

3.13. A Ativos poderá solicitar a apresentação de referências comerciais e profissionais relacionadas a contratos de natureza semelhante.

3.14. A Ativos autoriza os Participantes a realizar diligências junto às referências apresentadas para fins de validação das informações fornecidas.

Apresentação de Comprovações

3.15. A Ativos reserva-se o direito de solicitar, a qualquer momento durante o processo de seleção, documentação complementar destinada à validação das informações apresentadas pelos participantes.

3.16. A ausência de comprovação dos requisitos estabelecidos neste Anexo poderá resultar na desclassificação do Participante ou na sua exclusão das etapas subsequentes do processo de contratação.