

CONDIÇÕES GERAIS DO EMPRÉSTIMO PRONAMPE

1. EMPRÉSTIMO: Conforme solicitação do CLIENTE e confirmação do Banco Santander (Brasil) S.A. ("BANCO"), ficam estipuladas as condições para concessão de empréstimo ao CLIENTE, no valor contratado, deduzido do Imposto sobre Operações de Crédito (IOF), caso incidente, ambos indicados neste canal de contratação (Internet Banking), nos termos da Lei nº 13.999/20, conforme alterada, e do Estatuto, Regulamento e Manual de Procedimentos Operacionais do Fundo de Garantia de Operações – "FGO" ("Normas FGO"), disponíveis no website do Banco do Brasil S.A. ("BB").

1.1. O presente empréstimo representa operação realizada pelo BANCO, no âmbito do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), vinculado à Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade (Sepec) do Ministério da Economia, cujo objeto é o desenvolvimento e o fortalecimento dos pequenos negócios, mediante crédito realizado em conta corrente de titularidade CLIENTE mantida junto ao BANCO.

1.1.1. O CLIENTE (i) declara que (a) se enquadra como Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos do inciso I ou II (respectivamente) do caput do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06, considerada a receita bruta auferida no exercício de 2019, (b) não possui e nem possuirá, até a liquidação deste empréstimo, condenação relacionada a trabalho em condições análogas às de escravo ou a trabalho infantil, (c) está ciente e concorda com o disposto na Lei nº 13.999/20 e nas Normas FGO, e (d) está ciente de que é o único responsável pela veracidade de quaisquer informações prestadas ao BANCO; e (ii) obriga-se a (a) fornecer informações verídicas e de preservar o quantitativo de empregados em número igual ou superior ao verificado na data da publicação da Lei nº 13.999/20, no período compreendido entre a data da contratação deste empréstimo e o 60º (sexagésimo) dia após o recebimento da última parcela deste empréstimo (se for o caso), e (b) destinar os recursos objeto deste empréstimo exclusivamente no financiamento de sua atividade empresarial, podendo serem utilizados para investimentos e/ou para capital de giro isolado e associado, vedada a sua destinação para distribuição de lucros e dividendos entre os sócios.

1.2. Após a contratação deste empréstimo, o BANCO disponibilizará, neste canal de contratação (Internet Banking), resumo das condições deste empréstimo ao CLIENTE, o qual conterà todas as condições contratadas, reconhecendo o CLIENTE como a dívida como válida líquida e exigível, nos termos informados pelo BANCO.

2. JUROS REMUNERATÓRIOS: Os juros remuneratórios indicados neste canal de contratação (Internet Banking) (i) serão mensalmente capitalizados, inclusive durante o prazo de carência previsto neste canal de contratação (Internet Banking), (ii) incidirão pró-rata die sobre o saldo em aberto do valor contratado, a partir da data de disponibilização dos recursos financeiros (crédito) ao CLIENTE e até a data em que o CLIENTE liquidar o saldo devedor deste empréstimo, e (iii) serão calculados conforme o Sistema Francês de Amortização (Tabela Price) mensal, considerando, para efeito do cálculo do número de dias, o ano comercial de 360 (trezentos e sessenta) dias e os meses com 30 (trinta) dias.

3. PAGAMENTO: O CLIENTE pagará ao BANCO, em parcelas mensais, iguais e sucessivas conforme o valor, prazo, datas e parcelas informadas ao CLIENTE neste canal de contratação (Internet Banking), (i) juros remuneratórios durante o prazo de carência, e (ii) o valor contratado, acrescido dos juros remuneratórios, após o término do prazo de carência.

4. ENCARGOS E DESPESAS: O CLIENTE será exclusivamente responsável (i) pelos tributos, contribuições, custos adicionais de qualquer natureza incidentes ou que venham a incidir sobre este empréstimo, e despesas relacionadas e/ou decorrentes desta empréstimo, incluindo, sem limitação, as despesas de tarifas bancárias, da cobrança e/ou segurança da presente empréstimo, obrigando-se a imediatamente recolhê-los na forma da legislação em vigor e/ou a pagá-los ou reembolsá-los ao BANCO, conforme o caso.

5. VENCIMENTO ANTECIPADO: O BANCO poderá considerar a dívida objeto deste empréstimo antecipadamente vencida, e exigir do CLIENTE, independentemente de notificação, o pagamento integral e de uma só vez de todo o saldo

devedor decorrente do presente empréstimo, inclusive com a exigibilidade das garantias constituídas, nas hipóteses previstas em lei e, ainda, nas seguintes hipóteses:

a) o CLIENTE descumprir qualquer cláusula e/ou obrigação por ele assumida junto ao BANCO, incluindo, sem limitação, as obrigações previstas na cláusula 1.1.1 acima, e/ou junto a terceiros e/ou quaisquer sociedades, direta ou indiretamente, ligadas, coligadas, controladoras ou controladas pelo BANCO e/ou pelos referidos terceiros, inclusive no exterior;

b) o CLIENTE (i) tiver título (s) de sua responsabilidade ou coobrigação protestado (s), e/ou (ii) sofrer execução ou arresto de bens que, a critério do BANCO, possa comprometer a capacidade de pagamento de suas obrigações;

c) o CLIENTE sofrer qualquer medida judicial ou extrajudicial que, a critério do BANCO, possa afetar sua capacidade de honrar as obrigações assumidas neste empréstimo;

d) o CLIENTE e/ou quaisquer sociedades, direta ou indiretamente, ligadas, coligadas, controladoras ou controladas do CLIENTE, inclusive no exterior, tornar-se insolvente, tiver a sua falência requerida, propuser plano de recuperação extrajudicial a quaisquer de seus BANCO ou ingressar em juízo com pedido de recuperação judicial, independentemente de deferimento ou homologação, ou em quaisquer outros processos ou procedimentos de natureza similar;

e) ocorrer a transferência a terceiros dos direitos e obrigações do CLIENTE previstos neste empréstimo e nos demais documentos decorrentes desta, sem a concordância prévia e escrita do BANCO;

f) o CLIENTE (i) tiver o seu controle societário direto ou indireto transferido a terceiro ou vier a ser incorporado, (ii) sofrer fusão ou transferência, seja por cisão ou por qualquer outra forma, de ativos operacionais para outra entidade, sem a prévia e expressa autorização do BANCO;

g) ocorrer a falsidade ou incorreção de qualquer declaração ou informação prestada ou fornecida pelo CLIENTE no âmbito deste empréstimo;

h) ocorrer a alteração do estado econômico/financeiro do CLIENTE que, a critério do BANCO, possa reduzir a capacidade de cumprimento pelo CLIENTE de quaisquer das obrigações previstas neste empréstimo;

i) ocorrer a mudança ou alteração do objeto social do CLIENTE, de forma a alterar as suas atuais atividades principais ou agregar a essas atividades novos negócios que tenham prevalência ou possam representar desvios em relação às atividades atualmente desenvolvidas; ou j) o CLIENTE, a qualquer momento, tiver sócios, diretores, administradores, agentes (conforme definido abaixo), que sejam comprovadamente de conhecimento do CLIENTE ou do BANCO com ou forem “Contraparte Restrita”, assim considerada, (a) aquela que consta em lista emitida por Autoridades Regulatórias (conforme abaixo definido) (“Lista”), é controlada ou detida por pessoa que consta em Lista ou está atuando por conta e ordem de pessoa que consta em Lista, (b) governo ou membro de país ou território que esteja sob sanção (assim considerado, sem limitação, sanção ou restrição de ordem econômica ou financeira, embargo comercial ou medidas restritivas) de uma Autoridade Regulatória (“País Sancionado”, incluindo-se sem limitação, nesta data, Cuba, Irã, Coreia do Norte, Sudão, Sudão do Sul, Síria, território da Ucrânia da Criméia), (c) aquela que está localizada em País Sancionado, ou, observado que “Autoridade Regulatória” significa o governo ou agência controlada por “Conselho de Segurança das Organização das Nações Unidas”, “União Europeia” (incluindo-se a European Union sanctions, administrada pela European External Action Service), “Estados Unidos da América” (incluindo-se a OFAC – Office of Foreign Assets Control) e “República Federativa do Brasil, sendo certo que o BANCO somente poderá decretar o vencimento antecipado com base na Lista mencionada na alínea (a) acima, caso comprove ao CLIENTE que houve a inclusão do próprio CLIENTE ou das pessoas indicadas nesta cláusula na referida Lista, observado que, para fins deste inciso, “Agentes” serão definidos como qualquer pessoa, física ou jurídica, que realize prestação de serviços ou mantenha relacionamento comercial com o CLIENTE.

6. ENCARGOS MORATÓRIOS: o atraso no pagamento de qualquer importância devida pelo cliente no âmbito deste empréstimo implicará a mora do cliente, independentemente de notificação, desde o seu vencimento e até o seu efetivo pagamento, ficando sujeita a: (a) juros remuneratórios, calculados pro rata die; (b) multa não compensatória de 2% (dois por cento); e (c) juros moratórios de 1% a.m. (um por cento ao mês), estes calculados sobre a importância em atraso, acrescida da multa.

6.1. No caso de cobrança judicial ou extrajudicial, o CLIENTE pagará ao BANCO as despesas de cobrança, inclusive honorários advocatícios, judiciais ou extrajudiciais, sendo este último de 10% (dez por cento) sobre o saldo devedor devido no âmbito deste empréstimo, ressalvado o mesmo direito em favor do CLIENTE.

6.2. O valor da dívida será apurado pelo BANCO com base em planilha de cálculo que acompanhará este empréstimo se e quando promovida a sua execução.

7. CUSTO EFETIVO TOTAL – CET: O CET previsto neste canal de contratação (Internet Banking) será calculado considerando os fluxos referentes às liberações e aos pagamentos previstos, incluindo as amortizações, juros e tarifas, quando for o caso, bem como qualquer outro custo ou encargo cobrado em decorrência deste empréstimo.

7.1. O CLIENTE declara ter recebido previamente à celebração deste empréstimo uma cópia do demonstrativo do CET e declara concordar com o seu teor.

8. LIQUIDAÇÃO ANTECIPADA: O CLIENTE poderá liquidar antecipadamente, total ou parcialmente, suas obrigações decorrentes deste empréstimo, observado que o valor principal não amortizado a ser liquidado antecipadamente será (i) acrescido dos juros remuneratórios, e (ii) calculado pró-rata die desde o último pagamento de juros remuneratórios e até a data do efetivo pagamento antecipado, acrescido de tributos, tarifas, multas e outras despesas ou custos que porventura vierem adicionalmente a incidir sobre este empréstimo.

8.1. Fica previamente acordado que em nenhuma hipótese será devida a restituição de qualquer valor pago antecipadamente pelo CLIENTE a título de comissão, taxa ou tarifa, ainda que parcial ou proporcionalmente, sendo certo que os valores cujos pagamentos estejam pendentes deverão ser antecipadamente quitados para que a liquidação antecipada se opere na forma aqui prevista.

9. COMPENSAÇÃO: Em caso de não pagamento de todo e qualquer valor devido em decorrência deste empréstimo, o BANCO poderá compensar o valor da dívida e seus acréscimos com qualquer valor que o CLIENTE tenha depositado, empenhado ou entregue ao BANCO, a qualquer título, bem como reter, em garantia da dívida objeto deste empréstimo, quaisquer importâncias, títulos, valores e outros haveres em poder do BANCO pertencentes ao CLIENTE, incluindo aqueles objetos de custódia.

9.1. O BANCO poderá, independentemente de notificação, proceder ao resgate de quaisquer de suas aplicações financeiras até o limite necessário para a liquidação do valor devido, vencendo antecipadamente qualquer investimento feito pelo CLIENTE objetivando a satisfação de seu crédito, inclusive quando se tratar de conta, posição ou aplicação financeira conjunta, a fim de se liquidar ou amortizar a responsabilidade de apenas um dos titulares.

10. AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO EM CONTA: O CLIENTE autoriza indeterminadamente o banco a debitar de qualquer de sua (s) conta (s) mantida(s) junto ao BANCO, até quanto os fundos comportarem, todos os valores cujos pagamentos ou reembolsos forem devidos ao banco no âmbito deste empréstimo, independentemente de notificação, obrigando-se o CLIENTE a manter fundos disponíveis e suficientes para acatar tais débitos.

11. GARANTIA (S): O presente empréstimo é garantido pelo FGO, constituído pelo BB, nos termos da Lei nº 13.999/20, conforme alterada, e das Normas FGO.

12. TOLERÂNCIA: A tolerância de uma das partes pelo não cumprimento de obrigações previstas neste empréstimo pela parte contrária será considerada mera liberalidade e não importará novação, perdão ou alteração deste empréstimo.

13. PERMISSÃO DE CESSÃO: O BANCO poderá, a qualquer momento, onerar, vincular, ceder ou transferir, no todo ou em parte, por qualquer forma permitida em lei ou regulamentação aplicável, os direitos, obrigações e garantias decorrentes do presente empréstimo, podendo, para tanto, entregar ao cessionário ou a potenciais cessionários toda a documentação relativa à operação objeto deste empréstimo.

14. CONSULTA E INFORMAÇÕES AO BANCO CENTRAL DO BRASIL: O CLIENTE está ciente de que o BANCO incluirá as informações pertinentes a operações financeiras ativas e passivas e de garantia de suas responsabilidades no Sistema de Informações de Créditos (“SCR”) do Banco Central do Brasil (“Bacen”), tendo por finalidade, além de prover tais informações ao Bacen para supervisão dos riscos de crédito a que estão expostas as instituições financeiras, propiciar o intercâmbio de informações entre essas instituições sobre o montante de débitos e de responsabilidades de clientes e garantidores, e, para tanto, autorizam, neste ato, o BANCO, a consultar, a qualquer tempo, os débitos e responsabilidades constantes do SCR.

14.1. O CLIENTE está ciente de que poderá obter quaisquer informações contidas no SCR, junto à Central de Atendimento ao Público (CAP), do Bacen, pertinentes aos dados constantes em seus nomes, mediante requerimento escrito e fundamentado, quando for o caso acompanhado da respectiva decisão judicial, sobre pedidos de correções, de exclusões e registros de medidas judiciais e de medidas de discordância quanto às informações.

15. POLÍTICA SÓCIO-AMBIENTAL: O CLIENTE declara que respeita e assume a obrigação de respeitar, durante toda a vigência deste empréstimo, a legislação e regulamentação relacionadas à saúde e segurança ocupacional, ao meio ambiente, bem como declara que suas atividades não incentivam a prostituição, tampouco utiliza ou incentiva mão-de-obra infantil e/ou em condição análoga à de escravo ou de qualquer forma infringe direitos dos silvícolas, em especial, mas não se limitando, o direito sobre as áreas de ocupação indígena, assim declaradas pela autoridade competente (“Legislação Socioambiental”), obrigando-se a cumprir as obrigações previstas em referida Legislação Socioambiental.

15.1. O CLIENTE declara, ainda, que a utilização dos valores objeto deste empréstimo (i) somente ocorrerá para atividades que estejam efetivamente licenciados, bem como envolverão esforços para identificar e mitigar eventuais impactos ambientais oriundos de suas atividades, e (ii) não está relacionada a quaisquer finalidades que possam causar danos sociais e/ou ambientais e também a quaisquer finalidades e/ou projetos que não atendam rigorosamente a Legislação

Socioambiental.

15.2. O CLIENTE, independentemente de culpa, (i) ressarcirá o BANCO de qualquer quantia que este incorra ou seja compelido a pagar, inclusive para defesa de seus interesses, assim como (ii) indenizará o BANCO por qualquer perda ou dano, direto ou indireto, que o BANCO venha a experimentar em decorrência de dano ambiental relacionado às atividades do CLIENTE, mesmo após vencimento da dívida objeto deste contrato, bem como em caso de eventual liquidação antecipada.

16. PREVENÇÃO À PRÁTICA DE ATOS CONTRA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: O CLIENTE declara e se obriga a não utilizar, de forma direta ou indireta, os recursos disponibilizados por meio deste empréstimo para a prática de ato previsto na Lei nº 12.846/13, que atente contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil.

17. TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS: Nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18), o CLIENTE reconhece que o BANCO poderá realizar o tratamento de Dados Pessoais com finalidades específicas e de acordo com as bases legais previstas na respectiva Lei, tais como: para o devido cumprimento das

obrigações legais e regulatórias, para o exercício regular de direitos e para a proteção do crédito, bem como, sempre que necessário, para a execução dos contratos firmados com seus clientes ou para atender aos interesses legítimos do BANCO, de seus clientes ou de terceiros. Para qualquer outra finalidade, para a qual o consentimento do titular deve ser coletado, o tratamento estará condicionado à manifestação livre, informada e inequívoca do titular. Para fins do quanto disposto nesta cláusula, “Dados Pessoais” se refere a todas as informações relacionadas aos representantes legais do CLIENTE.

17.1. O CLIENTE está ciente de que o BANCO, na condição de controlador de dados nos termos da legislação aplicável, poderá, quando for o caso, tratar, coletar, armazenar e compartilhar com as sociedades sob controle direto ou indireto do BANCO, bem como sociedades controladoras, coligadas ou sob controle comum

(“Sociedades do Conglomerado Santander”), sempre com a estrita observância à Lei, os Dados Pessoais e informações cadastrais, financeiras e de operações ativas e passivas e serviços contratados para: (i) garantir maior segurança e prevenir fraudes; (ii) assegurar sua adequada identificação, qualificação e autenticação;

(iii) prevenir atos relacionados à lavagem de dinheiro e outros atos ilícitos; (iv) realizar análises de risco de crédito; (v) aperfeiçoar o atendimento e os produtos e serviços prestados; (vi) fazer ofertas de produtos e serviços adequados e relevantes aos seus interesses e necessidades de acordo com o perfil do CLIENTE; e (vii) outras hipóteses baseadas em finalidades legítimas como apoio e promoção de atividades do BANCO e das Sociedades do Conglomerado Santander ou para a prestação de serviços em benefício do CLIENTE.

17.2. O BANCO poderá compartilhar Dados Pessoais estritamente necessários para atender a finalidades específicas, com fornecedores e prestadores de serviços, incluindo empresas de telemarketing, de processamento de dados, de tecnologia voltada à prevenção a fraudes, correspondentes bancários e empresas ou escritórios especializados em cobrança de dívidas ou para fins de cessão de seus créditos.

17.3. O BANCO poderá fornecer Dados Pessoais sempre que estiver obrigado, seja em virtude de disposição legal, ato de autoridade competente ou ordem judicial.

17.4. O titular dos Dados Pessoais, tem direito a obter, em relação aos seus dados tratados pelo BANCO, a qualquer momento e mediante requisição, nos termos da regulamentação, dentre outros: (i) a confirmação da existência de tratamento; (ii) o acesso aos dados; (iii) a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) a anonimização, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei; (v) a portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, observados os segredos comercial e industrial.

17.5. Mesmo após o término deste empréstimo, os Dados Pessoais e outras informações a ela relacionadas poderão ser conservados pelo BANCO para cumprimento de obrigações legais e regulatórias, bem como para o exercício regular de direitos pelo BANCO, pelos prazos previstos na legislação vigente.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS: Todos os avisos, notificações ou comunicações que, de acordo com este empréstimo, devam ser feitos por escrito, serão considerados válidos mediante o envio de fac-símile, telex, telegrama, correio eletrônico ou por meio de carta registrada com aviso de recebimento, remetida aos endereços das partes indicados no preâmbulo, ou a qualquer outro endereço posteriormente comunicado, por escrito, pela destinatária a outra parte.

18.1. O CLIENTE obriga-se a manter o BANCO informado sobre qualquer alteração de endereço, endereço eletrônico, telefone e outros dados referentes à sua localização, sob pena de o CLIENTE se dar por notificado no endereço anteriormente informado.

18.2. O CLIENTE reconhece, desde já, como meios de prova do débito e do crédito decorrentes do presente, os extratos demonstrativos, os avisos de lançamento ou os avisos de cobrança expedidos pelo BANCO, se não contestados no prazo máximo de 10 (dez) dias contados da data da respectiva emissão.

18.3. As partes estabelecem que as informações prestadas e as demonstrações financeiras apresentadas pelo CLIENTE poderão ser objeto de divulgação às sociedades pertencentes ao mesmo conglomerado econômico do BANCO.

18.4. O CLIENTE obriga-se a fornecer ao BANCO, a qualquer tempo, sempre que receberem solicitação neste sentido, todos os dados e informações relativos às suas demonstrações financeiras e atividades socioeconômicas.

18.5. Na hipótese de o CLIENTE descumprir qualquer de suas obrigações no âmbito deste empréstimo, o BANCO poderá enviar seu respectivo nome e demais documentos e informações necessárias para inscrição na SERASA EXPERIAN (Centralização dos Serviços Bancários S.A.), SPC (Serviço de Proteção ao Crédito) e

SCR.

18.6. O CLIENTE (i) autoriza o BANCO a (a) encaminhar os dados cadastrais relativos a este empréstimo ao Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) para que este possa ofertar a provisão de assistência e ferramentas de gestão às microempresas destinatárias da linha de crédito a que se refere a Lei nº 13.999/20, a exclusivo critério do BANCO, e/ou (b) divulgar qualquer informação do CLIENTE mantida junto ao BANCO e/ou a íntegra do teor deste empréstimo ao BB e/ou ao FGO e/ou ao Bacen, (ii) ratifica a prévia autorização concedida ao BANCO para acessar os sistemas e cadastros mantidos pelo Bacen, a fim de avaliar o risco de crédito do CLIENTE, e (iii) permitirá e facilitará a realização de inspeções técnicas, administrativas, financeiras e contábeis pelo BANCO e/ou pelo BB e/ou ao FGO e/ou Bacen, independentemente de prévia notificação.

18.7. Considerando que o Novo Sistema de Pagamentos Brasileiro ("Sistema") possibilita formas variadas de liquidação das operações por meio de sistemas eletrônicos, fica o BANCO eximido, inclusive perante terceiros, de todas e quaisquer responsabilidades direta ou indiretamente decorrentes dos, inclusive, mas não limitadamente, seguintes eventos: (i) interrupções nos sistemas de telecomunicações, oriundos de falhas e/ou intervenções de qualquer entidade estatal, de concessionária de serviços de telecomunicações ou de serviços prestados por terceiros; (ii) falhas na disponibilidade do Sistema, no respectivo acesso, ou na própria rede em decorrência de casos fortuitos e de força maior, que poderão também interferir na liquidação das transações realizadas por meio do Sistema, mesmo que os eventos acima listados resultem em prejuízo financeiro.

18.8. Fica desde já convencionado entre o BANCO e o CLIENTE que a contratação realizada neste canal de contratação (Internet Banking), mediante positivação e a posição de senha terá, para todos os fins e efeitos de direito, a mesma validade de uma ordem escrita.

18.9. O CLIENTE declara ter livremente assinado este empréstimo, ora celebrado em caráter irrevogável e irretratável, obrigando o CLIENTE, seus herdeiros e sucessores a qualquer título.

19. FORO: Fica eleita a Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir as eventuais controvérsias oriundas deste empréstimo, podendo o BANCO optar pela Comarca do domicílio do CLIENTE.

**ESTAMOS CONECTADOS 24
HORAS, 7 DIAS POR SEMANA**
APLICATIVO SANTANDER
EMPRESAS
APLICATIVO GETNET
SANTANDER.COM.BR
TWITTER: @SANTANDER_BR
FACEBOOK: SANTANDER BRASIL

Central de Atendimento Empresarial: 4004 2125 (capitais e regiões metropolitanas), **0800 726 2125** (demais localidades), **0800 723 5007** (pessoas com deficiência auditiva ou de fala). Das 8h às 20h, de segunda a sexta-feira. **Central de Atendimento GetNet: 4002 4000 / 4003 4000** (capitais e regiões metropolitanas), **0800 648 8000** (demais localidades). 24 horas por dia, todos os dias. **SAC: 0800 762 7777** e para pessoas com deficiência auditiva ou de fala: **0800 771 0401**. **Ouvidoria** - Se não ficar satisfeito com a solução apresentada: **0800 726 0322** e para pessoas com deficiência auditiva ou de fala: **0800 771 0301**. Disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, sábado, das 9h às 14h, exceto feriados.