

Instrumento de Liberação de Crédito não Reembolsável ao Amparo de Recursos do Fundo Estadual de Recursos Hídricos - FEHIDRO

Contrato FEHIDRO nº 048/2014

Por este instrumento, o Banco do Brasil S/A, sociedade de economia mista, com sede em Brasília, Capital Federal, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.000.000/0001-91, neste ato devidamente representado por seu representante legal ao final qualificado e assinado, doravante designado simplesmente Banco do Brasil na qualidade de **Agente Financeiro do Fundo Estadual de Recursos Hídricos - FEHIDRO**, doravante denominado simplesmente FEHIDRO, instituído nos termos da Lei Estadual nº 7.663 de 30 de dezembro de 1991, alterada pela Lei Estadual nº 10.843 de 05 de julho de 2001 e regulamentada pelo Decreto Estadual nº 48.896 de 26 de agosto de 2004, e, de outro lado a(o) PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO FELIZ, inscrita(o) no CNPJ/MF sob o nº 46.634.481/0001-98, com sede na R ADHEMAR DE BARROS, 340, CEP: 18540-000, na cidade de PORTO FELIZ, neste ato devidamente representada por seu representante legal ao final qualificado e assinado, doravante denominado simplesmente **Beneficiária(o)**, e ainda, na qualidade de órgão gestor do FEHIDRO, assinando o presente instrumento como **Interveniente**, o Conselho de Orientação do Fundo Estadual de Recursos Hídricos, neste ato devidamente representado por seu representante legal ao final qualificado e assinado, doravante denominado simplesmente COFEHIDRO, têm entre si justo e acertado o presente **Instrumento de Liberação de Crédito não Reembolsável ao Amparo de Recursos do Fundo Estadual de Recursos Hídricos - FEHIDRO**, que se regerá mediante os termos a seguir enunciados, e as regras vigentes no **Manual de Procedimentos Operacionais - MPO** do FEHIDRO, que as partes mutuamente conhecem, aceitam e outorgam e, por si e seus sucessores, prometem fielmente cumprir e respeitar:

Cláusula Primeira - Do Objeto

Constitui objeto do presente o repasse à(o) **Beneficiária(o)** pelo Banco do Brasil de crédito não reembolsável ao amparo de recursos disponíveis do FEHIDRO no valor de até R\$ 288.000,00 (DUZENTOS E OITENTA E OITO MIL REAIS), valor este destinado exclusivamente à finalidade indicada na Cláusula Terceira do presente.

Parágrafo Único - O valor mencionado no *caput* está em conformidade com as normas do COFEHIDRO e atende à priorização e indicação constantes de Deliberação do Comitê da Bacia Hidrográfica do rio Sorocaba e Médio Tietê.

Cláusula Segunda - Dos Recursos

Os recursos do repasse mencionado na **Cláusula Primeira** são oriundos do Tesouro Estadual, disponibilizados pela Lei Orçamentária Estadual à Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos, repassados ao Banco, para a conta específica do FEHIDRO.

Parágrafo Único - A(o) **Beneficiária(o)** declara-se ciente de que na eventualidade de o órgão repassador deixar de conceder os recursos para o presente financiamento este contrato ficará automaticamente distratado, ou caso haja liberação parcial, o valor deste instrumento ficará reduzido ao valor efetivamente liberado, independentemente, em ambos os casos, de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, não cabendo à(o) **Beneficiária(o)**, em tal hipótese, qualquer direito e, conseqüentemente, qualquer pretensão de indenização ou de ressarcimento por qualquer dano emergente ou lucro



**Instrumento de Liberação de Crédito não Reembolsável ao Amparo de Recursos do
Fundo Estadual de Recursos Hídricos - FEHIDRO**

Contrato FEHIDRO nº 048/2014.

cessante contra o Banco do Brasil e/ou o órgão repassador dos recursos, pela não concessão dos recursos.

Cláusula Terceira - Da Destinação dos Recursos

O repasse mencionado na **Cláusula Primeira** do presente destina-se à execução do empreendimento cadastrado no Sistema de Informações do **FEHIDRO - SINFEHIDRO** sob o código 2013-SMT-333, denominado **ELABORAÇÃO DO PLANO DE MANEJO DA ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL DA BACIA HIDROGRÁFICA DO RIBEIRÃO ENGENHO D'ÁGUA, PORTO FELIZ, SP**.

Cláusula Quarta - Da Contrapartida

A contrapartida da(o) **Beneficiária(o)** para o empreendimento objeto deste contrato é de R\$ 17.280,00 (DEZESSETE MIL E DUZENTOS E OITENTA REAIS).

Cláusula Quinta - Do Agente Técnico

A aprovação dos procedimentos adotados pela(o) **Beneficiária(o)**, de terceirização total ou parcial da execução do empreendimento, bem como o acompanhamento e comprovação da execução física daquele, serão de responsabilidade do(a) FF, doravante denominada(o) **Agente Técnico**, designado pela **Secretaria Executiva do COFEHIDRO - SECOFEHIDRO** para a presente operação, em conformidade com o disposto no Decreto nº 48.896/2004 e no **MPO do FEHIDRO**, o qual poderá ser alterado a qualquer tempo pela própria **SECOFEHIDRO**, mediante comunicação via **SINFEHIDRO** ao Banco do Brasil e à(o) **Beneficiária(o)**.

Cláusula Sexta - Do Repasse dos Recursos

O repasse dos recursos à(o) **Beneficiária(o)**, provenientes do **FEHIDRO**, será efetivado pelo **Banco do Brasil**, mediante parecer favorável do **Agente Técnico** e conforme o Cronograma Físico-Financeiro e Planilha de Orçamento que constituem partes integrantes do presente instrumento, através de crédito em conta específica, aberta e mantida pela(o) **Beneficiária(o)** no **Banco do Brasil** e indicada para o crédito.

Parágrafo Primeiro - Previamente à liberação dos recursos da primeira parcela a(o) **Beneficiária(o)** deverá apresentar:

a) Ao(s) **Agente(s) Técnico(s)** a documentação relativa ao processo da(s) licitação(ões) para a contratação da execução do empreendimento, ou informação de que a execução ocorrerá por administração direta;

b) Ao **Banco do Brasil** cópias de Certidões Negativas de Débitos junto ao INSS, FGTS e Tributos e Contribuições Federais administrados pela Secretaria da Receita Federal com seus prazos de validade vigentes.

Parágrafo Segundo - Previamente às liberações dos recursos das demais parcelas (exceto a última), a(o) **Beneficiária(o)** deverá apresentar:



**Instrumento de Liberação de Crédito não Reembolsável ao Amparo de Recursos do
Fundo Estadual de Recursos Hídricos - FEHIDRO**

Contrato FEHIDRO nº 048/2014.

a) Ao(s) **Agente(s) Técnico(s)** a comprovação da execução física e dos gastos da etapa anterior, incluindo de contrapartida, por meio de documentação específica constante no MPO;

b) Ao **Banco do Brasil** cópias de Certidões Negativas de Débitos junto ao INSS, FGTS e Tributos e Contribuições Federais administrados pela Secretaria da Receita Federal, caso as cópias anteriormente entregues tenham atingido seus prazos de validade.

Parágrafo Terceiro - Previamente à liberação dos recursos da última parcela, que não será inferior a 10% (dez por cento) do valor total do crédito não reembolsável, a(o) **Beneficiária(o)** deverá apresentar ao **Banco do Brasil** o Parecer Técnico de Conclusão pelo(s) **Agente(s) Técnico(s)** e cópias de Certidões Negativas de Débitos junto ao INSS, FGTS e Tributos e Contribuições Federais administrados pela Secretaria da Receita Federal, caso as cópias anteriormente entregues tenham atingido seus prazos de validade.

Parágrafo Quarto - A prestação de contas referentes à última parcela deverá ser efetuada pela(o) **Beneficiária(o)** em até 30 (trinta) dias corridos, contados da data de sua liberação, diretamente ao **Banco do Brasil**, mediante apresentação dos documentos estabelecidos no MPO.

Parágrafo Quinto - O(s) repasse(s) de recursos será(ão) efetivado(s) pelo **Banco do Brasil** em até 5 (cinco) dias após o recebimento da autorização referida no item "a" do Parágrafo Primeiro desta Cláusula, desde que todas as comprovações da(o) **Beneficiária(o)** previstas nas regras do FEHIDRO estejam atendidas.

Parágrafo Sexto - Por determinação da **Secretaria Executiva do COFEHIDRO**, o **Banco do Brasil** poderá suspender a liberação da(s) parcela(s) a liberar, ou estornar parcela(s) já liberada(s) à(ao) **Beneficiária(o)**, caso este descumpra as regras estabelecidas no presente e/ou as normas previstas no MPO do FEHIDRO.

Parágrafo Sétimo - Antes de qualquer liberação, o **Banco do Brasil** efetuará consulta ao Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e entidades estaduais - Cadin Estadual - SP.

Parágrafo Oitavo - Os recursos não serão liberados caso a(o) **Beneficiária(o)** possua algum apontamento no Cadin Estadual - SP, nos termos da Lei Estadual nº. 12.799/2008 e do Decreto Estadual nº. 53.455/2008.

Cláusula Sétima - Das Obrigações da(o) Beneficiária(o)

A (o) **Beneficiária(o)**, pelo presente instrumento, obriga-se a:

I- Abrir conta no **Banco do Brasil**, específica e exclusiva para movimentação de recursos do FEHIDRO, com aplicação e resgate automáticos em Fundo de Investimento Financeiro de Renda Fixa;

II. Manter aplicados os recursos disponíveis, existentes na conta específica mencionada no inciso I desta Cláusula, em Fundo de Investimento Financeiro Renda Fixa no período

Instrumento de Liberação de Crédito não Reembolsável ao Amparo de Recursos do
Fundo Estadual de Recursos Hídricos - FEHIDRO

Contrato FEHIDRO nº 048/2014.

- correspondente ao intervalo entre a(s) data(s) da(s) liberação(ões) e a(s) data(s) da(s) utilização(ões);
- III. Não utilizar os rendimentos auferidos com a aplicação dos recursos repassados, mencionada no inciso anterior, que retornarão ao FEHIDRO através de Autorização de Transferência de Recursos expedida pela(o) Beneficiária(o) e entregue na agência do Banco do Brasil detentora da conta do FEHIDRO;
- IV. Aplicar os recursos repassados do FEHIDRO exclusivamente na execução do Projeto descrito na **Cláusula Terceira** do presente instrumento, em conformidade com as informações constantes no Cronograma Físico Financeiro e Planilha de Orçamento;
- V. Responsabilizar-se pela contrapartida, especificada na **Cláusula Quarta**;
- VI. Comprovar a realização da(s) licitação(ões), remetendo ao(s) **Agente(s) Técnico(s)** do FEHIDRO os documentos exigidos dispostos no MPO;
- VII. Cumprir o disposto na legislação referente à Política Nacional de Meio Ambiente, adotando medidas e ações destinadas a evitar ou corrigir danos ao meio ambiente, à segurança e medicina do trabalho, que possam vir a ser causados pelo empreendimento, mantendo-se em situação regular suas obrigações junto aos órgãos do meio ambiente durante o prazo de vigência do presente instrumento;
- VIII. Concluir o processo licitatório e encaminhar cópia ao **Agente Técnico** no prazo máximo de 150 dias (cento e cinquenta) dias, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por mais 150 (cento e cinquenta) dias, mediante solicitação e justificativa circunstanciada e parecer favorável do(s) **Agente(s) Técnico(s)**;
- IX. Iniciar o empreendimento descrito na **Cláusula Terceira** do presente instrumento imediatamente após a liberação da parcela na conta da(o) **Beneficiária(o)**, cumprindo os prazos estabelecidos no Cronograma Físico Financeiro, sendo considerada como data de início do empreendimento o primeiro dia útil após a liberação da primeira parcela e como datas de início das etapas seguintes a data da liberação da respectiva parcela;
- X. Comprovar o início de execução do Projeto descrito na **Cláusula Terceira** do presente instrumento, através de documentação hábil a ser encaminhada ao(s) **Agente(s) Técnico(s)** do FEHIDRO, imediatamente após obter a liberação dos recursos pelo Banco do Brasil;
- XI. Fixar, em lugar de destaque, no local da realização do empreendimento ora financiado, quando se tratar de obras e serviços de campo, placa alusiva à colaboração financeira prestada pelo FEHIDRO, em conformidade com as normas próprias estabelecidas pelo MPO e/ou órgão competente do Governo do Estado de São Paulo;
- XII. Mencionar nos relatórios parciais, produtos finais, equipamentos e edificações ou placas de inauguração, inclusive nos casos de publicidade ou divulgação envolvendo o empreendimento financiado, conforme o caso, a cooperação financeira do FEHIDRO em conformidade com as normas próprias estabelecidas pelo MPO e/ou órgão competente do Governo do Estado de São Paulo;
- XIII. Fazer constar do(s) contrato(s) com a(s) empresa(s) executora(s) e/ou fornecedora(s) de materiais e/ou serviços cláusulas que obriguem esta(s) empresa(s) a:
- a) declarar que os recursos para cobertura do Contrato são oriundos do FEHIDRO, conforme o contrato nº 048/2014, celebrado entre a(o) **Beneficiária(o)** e o Banco do Brasil, explicitando textualmente, para os casos de existência de contrapartida, qual o valor da colaboração do FEHIDRO e da(o) **Beneficiária(o)**, indicando-se, ainda, a classificação da despesa no orçamento da(o) **Beneficiária(o)**;



**Instrumento de Liberação de Crédito não Reembolsável ao Amparo de Recursos do
Fundo Estadual de Recursos Hídricos - FEHIDRO**

Contrato FEHIDRO nº 048/2014.

- b) permitir, assegurar e facilitar a atuação do **Banco do Brasil**, do(s) **Agente(s) Técnico(s)** e do **COFEHIDRO**, por meio de seus representantes, funcionários e/ou credenciados;
- c) cumprir todas as diretrizes, normas e procedimentos do **FEHIDRO** pertinentes ao empreendimento, bem como eventuais Deliberações do **COFEHIDRO** que afetem o presente ajuste;
- d) anexar ao contrato firmado com a(o) **Beneficiária(o)** o Cronograma Físico-Financeiro e a Planilha de Orçamento a que se referem este instrumento, devidamente atualizados, contendo o nome da(o) **Beneficiária(o)**, o número do contrato, a data base e assinaturas de aprovação pelo(s) **Agentes(s) Técnico(s)**.
- XIV.** Cumprir as condições estabelecidas no Projeto descrito na **Cláusula Terceira** e aprovado pelo(s) **Agente(s) Técnico(s)** do **FEHIDRO**, respeitando os prazos fixados, observando a legislação pertinente, bem como executar o empreendimento em conformidade com os melhores padrões de qualidade e economia;
- XV.** Movimentar os recursos repassados somente através da conta específica **FEHIDRO**, na qual os mesmos são creditados;
- XVI.** Prestar contas ao **FEHIDRO** através de:
- a) Demonstrativo de origem e destinação dos recursos repassados;
 - b) Extratos bancários da conta na qual foram creditados os repasses de recursos do **FEHIDRO** à(o) **Beneficiária(o)**;
 - c) Comprovante(s) de pagamento(s) ao(s) fornecedor(es).
- XVII.** Encaminhar ao(s) **Agente(s) Técnico(s)** do **FEHIDRO** a documentação referente à comprovação da aplicação dos recursos, conforme disposto no **MPO**, para fins de liberação de recursos pelo **Banco**, conforme **Cláusula Sexta** deste instrumento;
- XVIII.** Encaminhar ao **Banco** a documentação referente à comprovação da aplicação dos recursos referentes à última parcela liberada, conforme disposto no **MPO**;
- XIX.** Manter-se atualizado quanto às alterações ocorridas no **MPO** do **FEHIDRO**;
- XX.** Submeter à aprovação do(s) **Agente(s) Técnico(s)**, com a antecedência necessária, quaisquer alterações que venham a ser feitas no Projeto;
- XXI.** Tornar disponíveis todas as informações e dados gerados pelos estudos e projetos resultantes deste financiamento aos órgãos integrantes do Sistema Integrado de Recursos Hídricos - **SIGRH** e usuários dos recursos hídricos, em conformidade com o estabelecido no **MPO** do **FEHIDRO**;
- XXII.** Comunicar formalmente à **SECOFEHIDRO**, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre a programação de qualquer ato de lançamento ou inauguração para o empreendimento objeto desse Instrumento.
- XXIII.** Permitir a mais ampla atuação de representantes, funcionários ou técnicos contratados do(s) **Agentes(s) Técnico(s)** e/ou **Financeiro**, bem como demais agentes do **COFEHIDRO**, ao **Tribunal de Contas e Auditores**, exibindo, para tanto, qualquer documento ou registro solicitado e facilitando a inspeção de suas dependências, quaisquer que sejam;
- XXIV.** Manter em arquivo e à disposição do(s) **Agente(s) Técnico(s)**, **Banco**, **COFEHIDRO**, **Tribunal de Contas e Auditores** toda a documentação relativa às prestações de contas;
- XXV.** Informar à **SECOFEHIDRO** sobre qualquer alteração de endereço, telefone e outros dados referentes à sua localização, efetiva recepção de documentos, representação legal e interlocutor para contato rotineiro.



**Instrumento de Liberação de Crédito não Reembolsável ao Amparo de Recursos do
Fundo Estadual de Recursos Hídricos - FEHIDRO**

Contrato FEHIDRO nº 048/2014.

Parágrafo Único - A(o) **Beneficiária(o)** poderá solicitar, formal e fundamentadamente, a prorrogação dos prazos estipulados no Projeto, diretamente ao(s) **Agente(s) Técnico(s)** do FEHIDRO, respeitados os seguintes limites:

a) 60 (sessenta) dias ou até igual período da previsão inicial de duração da atividade, se este for maior que 60 (sessenta) dias;

b) a soma das prorrogações de prazo concedidas não deverá exceder o tempo total inicialmente previsto para execução do empreendimento ou 12 (doze) meses, adotando-se o que for menor.

Cláusula Oitava - Das Penalidades

O descumprimento de qualquer cláusula ou condição estabelecida no presente instrumento, na legislação pertinente ou nas normas do MPO do FEHIDRO por parte da(o) **Beneficiária(o)**, ou ainda a declaração de inadimplência definitiva poderá, a critério da SECOFEHIDRO, ocasionar a rescisão antecipada deste instrumento, independente de qualquer notificação judicial ou extrajudicial, sem que tal procedimento importe em qualquer responsabilidade para o Banco do Brasil.

Parágrafo Primeiro - O descumprimento pela(o) **Beneficiária(o)** do previsto no *caput* dessa Cláusula, implicará na reposição pela(o) mesma(o) dos valores repassados ao amparo do presente instrumento, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da ocorrência, sendo certo que ao valor devido serão acrescidos os juros que remuneraram o Fundo de Investimento Financeiro Renda Fixa no período compreendido entre a data do repasse e a data da efetiva devolução dos recursos pela(o) **Beneficiária(o)**.

Parágrafo Segundo - A(o) **Beneficiária(o)**, neste ato, autoriza o Banco do Brasil a proceder, na forma descrita no **Parágrafo Primeiro** da presente Cláusula, ao débito do valor apurado na conta específica do FEHIDRO que mantém no Banco.

Parágrafo Terceiro - A devolução de recursos prevista no **Parágrafo Primeiro** da presente cláusula poderá ser parcelada, conforme estabelecer o MPO.

Parágrafo Quarto - Eventuais custas relativas à execução judicial para recebimento de valores não devolvidos conforme normas do FEHIDRO, serão suportadas pela(o) **Beneficiária(o)**.

Cláusula Nona - Do Encerramento

O empreendimento, referido na **Cláusula Terceira** do presente instrumento, será dado por cumprido após o relatório final apresentado pela(o) **Beneficiária(o)**, e aprovação de toda a documentação pertinente pelo(s) **Agente(s) Técnico** e pelo Banco do Brasil.

Parágrafo Primeiro - O relatório final a ser apresentado pela(o) **Beneficiária(o)**, previsto no *caput* dessa Cláusula, deverá conter os elementos mínimos exigidos pelo(s) **Agente(s) Técnico(s)** do FEHIDRO, tais como:

a) Apreciação sobre a qualidade técnica dos trabalhos executados no desenvolvimento do empreendimento;

b) Adequação geral dos trabalhos ao(s) método(s) construtivo(s), ao roteiro e a metodologia estabelecidos, ao cronograma físico-financeiro, além do histórico das modificações introduzidas no curso do empreendimento;

c) Avaliação dos resultados alcançados em relação ao desenvolvimento do empreendimento e aos objetivos contratuais.

**Instrumento de Liberação de Crédito não Reembolsável ao Amparo de Recursos do
Fundo Estadual de Recursos Hídricos - FEHIDRO**

Contrato FEHIDRO nº 048/2014.

Parágrafo Segundo - Com base nos elementos constantes do relatório previsto no **Parágrafo Primeiro** da presente **Cláusula**, o(s) **Agente(s) Técnico(s)** do FEHIDRO emitirá(ão) o Parecer Técnico de Conclusão, conforme estabelecido no MPO.

Parágrafo Terceiro - O Banco do Brasil, após aprovação da prestação de contas da última parcela de recursos liberada, emitirá o Relatório Final conforme estabelecido no MPO.

Cláusula Décima - Das Comunicações

Quaisquer comunicações necessárias poderão ser efetuadas à(ao) **Beneficiária(o)** por meio de correspondência, inserção de mensagens nos extratos da conta ou nos meios eletrônicos colocados à disposição.

Parágrafo Primeiro - Para efeito das comunicações previstas no *caput*, a(o) **Beneficiária(o)** indica, desde já, como interlocutor para fins deste Contrato perante o COFEHIDRO, **Agente(s) Técnico(s)** e Banco do Brasil, o(a) Sr(a) ALESSANDRO DE JESUS DOS SANTOS - DIRETOR DE MEIO AMBIENTE, fone: (15) 3261-1301 com endereço eletrônico "diretorma@portofeliz.sp.gov.br".

Parágrafo Segundo - A(o) **Beneficiária(o)** obriga-se a manter a SECOFEHIDRO e o Banco do Brasil informados sobre qualquer alteração de endereço, telefone e outros dados referentes à sua localização, para efetiva recepção de documentos, representação legal e interlocutor para contato rotineiro.

Parágrafo Terceiro - Não havendo comunicação de qualquer alteração quanto aos meios de localização da(o) **Beneficiária(o)**, todas as correspondências remetidas ao endereço existente nos seus registros serão, para todos os efeitos legais, consideradas recebidas.

Cláusula Décima Primeira - Do Foro


As partes elegem o foro da **Comarca da Capital do Estado de São Paulo** para dirimir quaisquer questões advindas deste Instrumento, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem justos e acertados, firmam o presente instrumento em 3 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito de direito, na presença de 2 (duas) testemunhas abaixo identificadas e assinadas.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2014.


Ricardo Bacchi Acunha
Gerente Geral

Banco do Brasil S.A.
Representante Legal
Cargo/Função:


Helaine Alves Ferreira
Gerente de Recursos UN



Governo do Estado de São Paulo
Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos



Instrumento de Liberação de Crédito não Reembolsável ao Amparo de Recursos do
Fundo Estadual de Recursos Hídricos - FEHIDRO

Contrato FEHIDRO nº 048/2014.

Levi Rodrigues Vieira
Beneficiária(o)
Representante Legal: LEVI RODRIGUES VIEIRA
Cargo/Função: PREFEITO

Edson de Oliveira Giriboni
Interveniente
Representante Legal: EDSON DE OLIVEIRA GIRIBONI
Cargo/Função: SECRETÁRIO DE SANEAMENTO E RECURSOS HÍDRICOS

Testemunhas:

Karina Massi
Nome: Karina Massi
RG: Assistente Técnico
CPF: Depto. de Operacionalização do FEHIDRO
Reg. Func. 17180407

José Barbosa Filho
Nome: José Barbosa Filho
RG: Oficial Administrativo
CPF: Depto. de Operacionalização do FEHIDRO
Reg. Func. 14287973

O Banco do Brasil coloca à disposição do(s) cliente(s), os seguintes telefones:
Central de Atendimento - 4004.0001* ou 0800.729.0001;
Serviço de Atendimento ao Consumidor (informação, dúvida, sugestão, elogio, reclamação, suspensão ou cancelamento) - 0800.729.0722;
Para Deficientes Auditivos ou de Fala - 0800.729.0088;
Ouvidoria BB (demandas não solucionadas no atendimento habitual) - 0800.729.5678.
* Custos de ligações locais e impostos serão cobrados conforme o Estado de origem. No caso de ligação via celular, custos da ligação mais impostos conforme a operadora.