

**BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A  
EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0000041/2020**

O **BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A** torna público, através de seu pregoeiro, designado pela Resolução nº 4990 de 07 de julho de 2017, que realizará licitação por meio da utilização de recursos de tecnologia da informática – INTERNET, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo “MENOR PREÇO”, que se regerá pelas disposições da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual nº 11.389 de 25 de novembro de 1999, Lei Estadual nº 15.228, de 25 de setembro de 2018, pelo Decreto Estadual nº 42.434, de 09 de setembro de 2003, Decreto Estadual nº 52.215, de 30 de dezembro de 2014 e legislação pertinente, Lei Complementar 123 de 14 de dezembro de 2006 e suas alterações, bem como subsidiariamente, pela Lei nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e suas alterações, pelo estabelecido no presente edital e seus anexos, mediante as seguintes condições:

**DATA:** 01.06.2020

**RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS:** até às 09h, do dia 01 de junho de 2020.

**ABERTURA DAS PROPOSTAS:** às 09h, do dia 01 de junho de 2020.

**INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:** às 09h15min, do dia 01 de junho de 2020.

**LOCAL:** [www.pregaobanrisul.com.br](http://www.pregaobanrisul.com.br) ou através do “link” no site [www.banrisul.com.br](http://www.banrisul.com.br)

**FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS:** [banrisul\\_licitacoes@banrisul.com.br](mailto:banrisul_licitacoes@banrisul.com.br)

**REFERÊNCIA DE TEMPO:** para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

**HABILITAÇÃO:** exclusivamente no sistema eletrônico.

**RECURSO ADMINISTRATIVO:** exclusivamente no sistema eletrônico.

## I. DO OBJETO

- 1.1. O presente procedimento licitatório tem por objeto a prestação de serviços de Contact Center, de acordo com as especificações contidas nos anexos, partes integrantes do presente edital.

## II. DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO

- 2.1. Poderão participar da presente licitação os interessados que estejam credenciados junto à Seção de Cadastro da CELIC – Central de Licitações do Estado, situada na Av. Borges de Medeiros, 1.501, 2º andar, Ala Norte – Porto Alegre/RS ou [www.celic.rs.gov.br](http://www.celic.rs.gov.br), que atenderem a todas as exigências constantes deste edital e seus anexos, sendo que o não atendimento de qualquer das condições implicará a inabilitação do licitante ou a desclassificação de sua proposta.
- 2.2. O licitante, para participar do certame, deverá declarar, em campo eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação.
- 2.2.1. O não atendimento ao presente item ensejará a desclassificação da proposta

no sistema, com automático impedimento da participação na disputa.

- 2.3. A participação dos interessados no dia e hora fixados no preâmbulo deste edital dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços exclusivamente por meio eletrônico.
- 2.4. A informação de dados para acesso deve ser feita na página inicial do site [www.pregaobanrisul.com.br](http://www.pregaobanrisul.com.br) ou através do *link* no site [www.banrisul.com.br](http://www.banrisul.com.br).
- 2.5. A simples participação neste pregão implica aceitação de todos os seus termos, condições, normas, especificações e detalhes.

### III. DOS IMPEDIMENTOS À PARTICIPAÇÃO

- 3.1. Não poderão participar deste Pregão empresas que se encontrem em processo de falência, de recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução ou liquidação, que estejam punidas com suspensão temporária de participar de licitações e impedidas de contratar com o Banrisul, bem como as que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública direta ou indireta Federal, Estadual ou Municipal.
- 3.2. Não será permitida a participação de empresas em consórcio.
- 3.3. Estará impedida de participar da presente licitação, em qualquer fase do processo, e de ser contratada, a empresa que se enquadre em uma das hipóteses abaixo:
  - I. Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado do Banrisul ou uma de suas Controladas;
  - II. Que esteja cumprindo penalidade de suspensão aplicada pelo Banrisul ou uma de suas Controladas;
  - III. Que tenha sido declarado inidônea pelo Banrisul e ou por órgãos da administração pública direta e/ou indireta do Estado do Rio Grande do Sul, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
  - IV. Que seja constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou que tenha sido declarada inidônea pelo Banrisul ou uma de suas Controladas ou que tenha sido declarada inidônea pelo Estado do Rio Grande do Sul;
  - V. Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou que tenha sido declarada inidônea pelo Banrisul ou uma de suas Controladas ou que tenha sido declarada inidônea pelo Estado do Rio Grande do Sul;
  - VI. Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou que tenha sido declarada inidônea pelo Banrisul ou

uma de suas Controladas ou que tenha sido declarada inidônea pelo Estado do Rio Grande do Sul, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

**VII.** Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou que tenha sido declarada inidônea pelo Banrisul ou uma de suas Controladas ou que tenha sido declarada inidônea pelo Estado do Rio Grande do Sul, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

**VIII.** Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

**3.4.** A vedação prevista no item 3.1 deste edital também se aplica para as seguintes situações:

**I.** À contratação de empregado ou dirigente do Banrisul ou de uma de suas Controladas, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

**II.** A quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) Dirigente do Banrisul ou de uma de suas Controladas;

b) Empregado do Banrisul ou de uma de suas Controladas cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

c) Autoridade do ente público a que o Banrisul ou uma de suas Controladas está vinculado.

**III.** Empresa cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com o Banrisul ou uma de suas Controladas há menos de 6 (seis) meses.

#### **IV. DO CREDENCIAMENTO**

**4.1.** O credenciamento dos licitantes dar-se-á pelas atribuições de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível para acesso ao sistema obtidas junto à Seção de Cadastro da Central de Licitações do Estado – CELIC.

**4.2.** O credenciamento e sua manutenção no respectivo cadastro dependerão de registro cadastral na CELIC.

**4.3.** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

**4.4.** O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante,

não cabendo à PROCERGS, à CELIC, ou ao BANRISUL, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

- 4.5. A perda da senha ou quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente à Seção de Cadastro da CELIC, para imediato bloqueio de acesso.
- 4.6. No caso de perda da senha, poderá ser solicitada nova senha na Seção de Cadastro da CELIC, até às 17 horas do último dia útil anterior à data de abertura da sessão do pregão.

## V. DA HABILITAÇÃO DA PROPOSTA DA LICITANTE VENCEDORA

- 5.1. Para fins de habilitação o autor da melhor proposta deverá encaminhar **via sistema, no campo próprio para documentos de habilitação**, no prazo máximo de 2 (duas) horas depois de encerrada a disputa, os documentos a seguir elencados. Posteriormente, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, a contar da data de habilitação, os originais ou cópias autenticadas desses mesmos documentos deverão ser entregues na Unidade de Licitações e Compras, localizada Rua Sete de Setembro, nº745, 4º andar, Centro Histórico, Porto Alegre/RS, CEP 90.010-190, no horário das 10h às 16h.

a) **Certificado de Fornecedor do Estado – CFE**, comprovando registro na(s) família(s) correspondente(s), ou outro **Certificado de Registro Cadastral – CRC** ou ainda, **os documentos constantes no item 5.1.1** a seguir. O Certificado de Fornecedor do Estado – CFE emitido pela Central de Licitações – CELIC, ou outro Certificado de Registro Cadastral – CRC emitido por órgão da Administração Pública Federal ou Estadual, em vigor na data de abertura da licitação, compatível com o objeto licitado, no qual deverão estar mencionados, individualmente, os documentos relacionados no item 5.1.1 e a data do respectivo vencimento. Na falta de algum desses documentos no CRC ou no caso de estarem vencidos, fica obrigatória a apresentação da documentação complementar ou revalidadora;

b) Declaração do licitante de vinculação ao instrumento convocatório e que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, ressalvado na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, de acordo com o Anexo I;

c) Declaração, sob as penalidades legais, firmada pelo representante legal da licitante, de inexistência de fato impeditivo de habilitação ocorrido supervenientemente a sua inscrição no cadastro apresentado, ou à última atualização da sua documentação junto a tal cadastro, obrigando-se a declarar qualquer ocorrência (Anexo I, Item 4);

d) Prova de enquadramento como Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP, registrada pela Junta Comercial ou Cartório de

Registro Especiais, caso se tratar dessas espécies;

e) As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão apresentar os documentos, mesmo que estes apresentem alguma restrição (Lei Complementar nº 123/2006);

f) Declaração de que a proposta atende todas as exigências previstas no edital, considerando todas as especificações técnicas e despesas necessárias, e que está ciente que o não atendimento de qualquer exigência prevista no edital implicará sanções administrativas que podem ser desde advertência, multa, suspensão temporária de licitar com a Administração pelo período de até 5 (cinco) anos (Anexo I, Item 5);

g) Declaração de idoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública (Anexo I, Item 5);

h) Documentos de Capacidade técnica, conforme descritos no item 16, do Termo de Referência, anexo a este Edital.

**5.1.1.** No caso de a licitante não possuir o Certificado referido na alínea “a” do item 5.1, para habilitação, deverá apresentar a seguinte documentação:

**5.1.1.1. Jurídica**

a) Registro comercial, no caso de empresa individual;

b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade por ações, acompanhados de documentos que comprovem a eleição de seus administradores;

c) Comprovante de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova da composição da diretoria em exercício;

d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

**5.1.1.2. Fiscal**

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste edital;

c) Prova de regularidade com a Fazenda Federal e obrigações sociais, mediante apresentação de Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Certidão Negativa da Dívida Ativa da União, do domicílio ou sede

do licitante;

d) Prova de regularidade de situação relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

### 5.1.1.3. Qualificação Econômico-Financeira

a) Apresentação do Balanço Patrimonial, Demonstrações Contábeis do último exercício social já exigíveis e apresentados na forma da lei, com a indicação do número da(s) folha(s) do Livro Diário na(s) qual(is) o mesmo se encontra transcrito, e data de autenticação do livro;

b) O licitante deverá preencher o modelo ACF anexo ao edital – **Análise Contábil da Capacidade Financeira do Licitante**, conforme exigência do Decreto Estadual nº 36.601, de 10 de abril de 1996. Para o preenchimento deste formulário deverão ser utilizadas as Tabelas de Índices Contábeis – TIC e DECIL. Somente será considerada habilitada a empresa que obtiver, no mínimo, a nota final da Capacidade Financeira Relativa igual a 2,0 (dois);

1.b.1. O licitante que apresentar o Certificado emitido pela Contadoria e Auditoria Geral do Estado – CAGE, fica dispensado de apresentar o modelo ACF – Análise Contábil da Capacidade Financeira do Licitante, desde que esteja expresso na referida Certidão o valor do Patrimônio Líquido. Caso contrário permanece a obrigação da apresentação do Balanço e das Demonstrações Contábeis exigidos nas letras “a” e “b”, supra.

c) Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial expedida pelo distribuidor judicial da sede da pessoa jurídica, emitida há menos de 60 (sessenta) dias da data fixada para abertura da licitação.

d) Os licitantes que utilizam as Escriturações Contábeis via SPED deverão apresentar: Cópia do Recibo de entrega do Arquivo SPED à Receita Federal do Brasil, Cópia do Termo de Abertura e Encerramento do Livro Digital, Cópia da Situação de Arquivo da Escrituração Contábil ou do Requerimento de Entrega SPED e Cópias do relatório do SPED onde constem o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do Exercício.

## VI. DA PROPOSTA

- 6.1. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances.
- 6.2. Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, sendo responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 6.3. Nos preços propostos e naqueles que, por ventura, vierem a ser ofertados

através de lances, deverão estar inclusos todos os custos necessários à execução do objeto licitado, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros e quaisquer outros que incidam ou venham incidir sobre o mesmo.

- 6.4. As ofertas serão de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração das mesmas, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 6.5. As propostas apresentadas nesta licitação terão **prazo de validade mínimo de 60 (sessenta) dias** a contar da data da sessão pública do pregão.
- 6.6. A proposta de preços prevista no edital deverá ser encaminhada em formulário eletrônico específico, devendo constar o **preço total (12 meses)**, ficando desclassificada a proposta que não atender a este item.
- 6.7. O orçamento previamente estimado para a contratação será sigiloso, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas.
- 6.8. Esta licitação é composta por um único lote, devendo os licitantes orçarem todos os seus subitens.
- 6.9. Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas.
- 6.10. A partir das 09 horas do dia da publicação do respectivo edital poderão ser encaminhadas as propostas de preços, exclusivamente por meio eletrônico.

## VII. DA SESSÃO DO PREGÃO

- 7.1. A partir do horário previsto neste edital, terá início a sessão pública do pregão eletrônico.
- 7.2. Somente poderá participar da rodada de lances a licitante que, anteriormente, tenha encaminhado proposta de preços.
  - 7.2.1. Os representantes das microempresas e empresas de pequeno porte deverão declarar no Sistema Eletrônico de Compras, em campo próprio, quando do envio da proposta inicial, que as respectivas empresas se enquadram nessa(s) categoria(s).
    - 7.2.1.1. A ausência dessa declaração, neste momento, significará a desistência da microempresa ou empresa de pequeno porte de utilizar-se das prerrogativas a elas concedidas pela Lei Complementar Federal nº 123/2006, art. 44, conforme item 7.12 do presente edital.
- 7.3. Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e

respectivo horário de seu registro e valor.

- 7.4.** Só serão aceitos lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido anteriormente registrado no sistema.
- 7.5.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.6.** Durante o transcurso da sessão pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes.
- 7.7.** No caso de desconexão com o pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do certame, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para recepção de lances, retornando o pregoeiro, quando possível, sua atuação no pregão, sem prejuízo dos atos realizados.
- 7.8.** Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício após comunicação expressa aos participantes.
- 7.9.** A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico, após o que transcorrerá o período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.10.** Facultativamente, o pregoeiro poderá encerrar a sessão pública mediante encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances e subsequente transcurso do prazo de até 30 (trinta) minutos, findo o qual será encerrada a recepção de lances. Neste caso, antes de anunciar o vencedor, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao proponente que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço melhor, bem como decidir pela sua aceitação.
- 7.11.** O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances, quando for o caso, após negociação e decisão pelo pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.
- 7.12.** Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme a Lei Complementar Federal nº 123/2006.
  - 7.12.1.** Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.
  - 7.12.2.** O Sistema Eletrônico de Compras informará às empresas que se enquadrarem no item 7.12.1.

- 7.12.3.** Não ocorrerá empate se a proposta mais bem classificada já for de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.
- 7.12.4.** Ocorrendo o empate, a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado. A proposta deverá ser apresentada no prazo máximo de 05 (cinco) minutos a partir da solicitação do pregoeiro, sob pena de preclusão.
- 7.12.5.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte que se enquadrem no intervalo estabelecido no item 7.12.1, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.12.6.** Não ocorrendo a contratação da Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, conforme item 7.12.4, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 7.12.1, na ordem classificatória, para exercício do mesmo direito.
- 7.12.7.** Não ocorrendo a contratação nos termos previstos nos subitens 7.12.1 e seguintes, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, ou seja, da empresa que não enquadra como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte que apresentou a melhor proposta.
- 7.13.** A classificação das propostas se dará em ordem crescente dos preços apresentados, sendo considerada vencedora a proposta que cotar o **MENOR PREÇO**.
- 7.14.** Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o licitante detentor da melhor oferta deverá remeter, **via sistema**, em até 2 (duas) horas, **os documentos** exigidos no instrumento convocatório (item V deste edital), bem como **a proposta** de acordo com o preço final, com posterior encaminhamento do original ou cópia autenticada no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da data da habilitação. Os documentos originais deverão ser entregues na Unidade de Licitações e Compras, localizada na Rua Sete de Setembro, nº745, 4º andar, Centro Histórico, Porto Alegre/RS, CEP 90.010-190.
- 7.15.** Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, ou se o fornecedor desatender às exigências habilitatórias, o pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o edital. Também nesta etapa o pregoeiro poderá negociar com o participante para que seja obtido melhor preço.
- 7.16.** A proposta de preços do vencedor deverá estar assinada pelo licitante ou seu representante legal, redigida em português de forma clara, não podendo ser

manuscrita e nem conter rasuras ou entrelinhas e incluirá:

- a) Os preços mensal e total, expressos em moeda corrente nacional. Em caso de conflito entre os valores propostos (mensal e total) será considerado o valor mensal, e entre os valores expressos em algarismos e por extenso, serão considerados estes últimos;
- b) O prazo mínimo de validade da proposta de 60 (sessenta) dias, a contar da data da sessão do pregão. Se na proposta não constar o prazo de validade, subentende-se 60 (sessenta) dias;
- c) Razão Social completa da empresa, endereço atualizado, telefone/fax/e-mail (se houver) e nº do CNPJ.

- 7.17. Após a apresentação da proposta não cabe desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente aceito pelo pregoeiro.
- 7.18. Inexistindo manifestação recursal, o pregoeiro declara a licitante vencedora da licitação.

### VIII. IMPUGNAÇÃO E ESCLARECIMENTOS AO EDITAL

- 8.1. Até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimento do ato convocatório do pregão.
- 8.2. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão.
- 8.3. As solicitações mencionadas nos itens 8.1 e 8.2 deverão ser encaminhadas por meio eletrônico via internet, para o endereço [banrisul\\_licitacoes@banrisul.com.br](mailto:banrisul_licitacoes@banrisul.com.br).
- 8.4. Caberá ao pregoeiro decidir sobre a petição no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 8.5. Acolhida a petição contra ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.
- 8.6. As impugnações e consultas interpostas fora de prazo serão recebidas como mero exercício do direito de petição.

### IX. RECURSO ADMINISTRATIVO

- 9.1. Dos atos do pregão caberá recurso que dependerá de manifestação do licitante ao final da sessão pública, em formulário eletrônico específico, manifestando sua intenção com registro da síntese das suas razões, sendo-lhe concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar

contrarrrazões em igual número de dias, que começarão a contar do término daquele prazo.

- 9.2. O recurso contra decisão do pregoeiro não terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 9.3. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo pregoeiro ao vencedor.
- 9.4. Não serão aceitos como recursos as alegações e memoriais que não se relacionem às razões indicadas pelo licitante na sessão pública.
- 9.5. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará e homologará o resultado da licitação.
- 9.6. Dos demais atos da administração decorrentes da aplicação da Lei 13.303/2016, caberão as medidas previstas na referida lei.
- 9.7. Os recursos interpostos fora de prazo serão recebidos como mero exercício do direito de petição.

## **X. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

- 10.1. Inexistindo manifestação recursal, o pregoeiro adjudicará o objeto da licitação ao licitante vencedor, com a posterior homologação do resultado pela autoridade superior.

## **XI. DA CONTRATAÇÃO**

- 11.1. Homologado o licitante vencedor, será convocado para assinatura do contrato dentro do prazo de 10 (dez) dias.
  - 11.1.1. Convocada para assinatura, a empresa vencedora terá o prazo de até 03 (três) dias úteis, para os casos de retirada do contrato na Sede do Banrisul; e até 05 (cinco) dias úteis, para os casos em que o licitante receber a minuta contratual pelo correio, para devolver o instrumento contratual com as devidas assinaturas e com firmas reconhecidas, para a Unidade de Contratações e Pagadoria do Banco.
- 11.2. No caso de o licitante vencedor recusar-se a assinar o instrumento contratual dentro do prazo de validade de sua proposta e não apresentar justificativa porque não o fez, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa.

## XII. DA EXECUÇÃO

- 12.1. Os serviços contratados deverão ser prestados conforme **minuta de contrato** anexa ao presente edital.

## XIII. DA VIGÊNCIA

- 13.1. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, podendo sua duração ser prorrogada nos termos do que dispõe o art. 71 da Lei 13.303/2016 e legislação pertinente.

## XIV. DO REAJUSTE

- 14.1. Após a periodicidade de um ano, o preço do contrato poderá ser reajustado, pela variação do Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM) apurada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), ou outro índice que vier a ser designado em sua substituição.

## XV. DO PAGAMENTO

- 15.1. O valor acordado será pago até o 4º (quarto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, com o respectivo aceite do Gestor dos Serviços, em moeda corrente nacional, por meio de crédito em conta corrente mantida em qualquer agência do contratante em nome da contratada, conforme **cláusula quarta da minuta de contrato** anexa ao presente edital.

## XVI. DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

- 16.1. Os valores do contrato, não pagos na data do vencimento, poderão ser corrigidos desde então, até a data do efetivo pagamento, pela variação do IGPM ocorrida no período.

## XVII. DA GARANTIA DO CONTRATO

- 17.1. A contratada dá e se obriga a manter, durante toda a vigência do contrato, garantia por uma das modalidades previstas no art. 70, parágrafo 1º da Lei 13.303, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do preço global contratado, devendo apresentar o respectivo comprovante em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da data de início da vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual e sanções administrativas cabíveis, conforme **cláusula décima terceira da minuta de contrato** anexa.

## XVIII. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 18.1. O licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto,

não mantiver as propostas, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com o Banco pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas no instrumento da contratação e demais cominações legais.

- 18.2.** A empresa contratada sujeita-se às penalidades e multas previstas na **cláusula décima sétima da minuta de contrato** anexa ao presente edital.

#### **XIX. DA RESCISÃO**

- 19.1.** O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses prevista na **cláusula décima oitava da minuta de contrato** anexa ao presente edital.

#### **XX. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 20.1.** Caso o licitante vencedor não apresente situação regular no ato da assinatura do contrato, ou venha recusar-se a celebrá-lo, injustificadamente, dentro do prazo estabelecido e na vigência de sua proposta, sujeitar-se-á às sanções cabíveis, reservando-se ao Banrisul o direito de, independentemente de qualquer aviso ou notificação, renovar a licitação ou convocar os remanescentes.
- 20.2.** Na convocação dos remanescentes serão observados a classificação final da sessão originária do pregão e o disposto nos itens 7.12 e 7.16, devendo o(s) convocado(s) apresentar(em) os documentos de habilitação cuja validade tenha expirado no prazo transcorrido da data da primeira sessão.
- 20.3.** Somente será considerado habilitado o licitante que houver preenchido os requisitos de habilitação na data da primeira sessão e que apresentar, na segunda sessão, os documentos que porventura estiverem vencidos.
- 20.4.** Os concorrentes remanescentes convocados na forma do subitem 20.2 se obrigam a atender a convocação e a assinar o contrato respectivo, no prazo fixado pelo Banrisul, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis, no caso de recusa ou de não atendimento das condições de habilitação.
- 20.5.** Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, inclusive a preparação e apresentação das propostas.
- 20.6.** É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar do ato da sessão pública.
- 20.7.** O Banco, na pessoa do pregoeiro ou da autoridade superior, reserva-se o direito de proceder ao exame das informações e comprovantes, por visitas “in

loco” ou por outras medidas adequadas.

- 20.8.** Caso seja necessária a diligência do pregoeiro para a verificação da habilitação do licitante, a sessão poderá ser interrompida ou suspensa por ordem do mesmo, que determinará o reinício dos trabalhos em momento oportuno, após a realização das diligências necessárias.
- 20.9.** É facultado ao pregoeiro relevar erros formais ou simples omissões em quaisquer documentos, para fins de habilitação e classificação dos proponentes, desde que sejam irrelevantes, não firam o entendimento da proposta e o ato não acarrete violação aos princípios básicos da licitação.
- 20.10.** É facultado, ainda, ao pregoeiro, convocar os licitantes para quaisquer esclarecimentos que porventura sejam necessários ao entendimento de suas propostas, que uma vez intimados, deverão fazê-lo no prazo determinado pelo pregoeiro, sob pena de desclassificação/inabilitação.
- 20.11.** A Microempresa e Empresa de Pequeno Porte que apresentar documentos com restrições conforme item 5.1, alínea “e”, tem assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da publicação da adjudicação da licitação, para apresentar as respectivas certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.
- 20.11.1.** A não regularização da documentação no prazo previsto, implicará a decadência do direito à contratação, sendo facultado à administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.
- 20.12.** A administração do Banco poderá anular ou revogar, parcialmente ou na sua totalidade, este pregão, observadas as disposições legais pertinentes.
- 20.13.** Os casos omissos serão resolvidos pelo pregoeiro, que a eles aplicará as disposições da Lei 10.520/2002 e da Lei 13.303/2016, e disposições supletivas, se couber, desde que não venha conflitar com a referida legislação.
- 20.14.** Fica desde logo esclarecido que todos os participantes deste pregão, pelo simples fato de nele licitarem, sujeitam-se a todos os seus termos, condições, normas, especificações e detalhes, comprometendo-se a cumpri-lo fielmente, independentemente de qualquer manifestação expressa ou tácita.
- 20.15.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão, e desde que não comprometa o interesse do Banco, bem como a finalidade e a segurança da futura contratação.
- 20.16.** As normas que disciplinam este pregão serão interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o

interesse do Banco e a segurança da contratação.

- 20.17.** Vista ao processo será fornecida ao representante legal devidamente identificado e mediante solicitação formal, na Rua Sete de Setembro, nº745, 4º andar, Centro Histórico, Porto Alegre/RS, CEP 90.010-190, de segunda-feira à sexta-feira, no horário das 10 horas às 16 horas. As cópias serão fornecidas mediante pagamento dos emolumentos devidos. É facultado ao interessado, por intermédio de equipamento pessoal, digitalizar ou fotografar os documentos do processo, em recinto disponibilizado por este Banco.
- 20.18.** Os resultados dos julgamentos e demais procedimentos relativos ao certame (agendamentos de aberturas, recursos, contrarrazões e outros) serão divulgados de acordo com a legislação pertinente, bem como no [site www.pregaobanrisul.com.br](http://www.pregaobanrisul.com.br).
- 20.19.** Fazem parte integrante e complementar deste edital:
- Anexo I - Declaração de Sujeição ao Edital;
  - Anexo II - Minuta do Contrato nº 0100041/2020;
  - Anexo III - Diretrizes de Segurança;
  - Anexo IV - Especificação Técnica Computador;
  - Anexo V - Especificação Técnica Leitor de Cartão Smart Card;
  - Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação;
  - Anexo VII - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação;
  - Anexo VIII - Especificações Técnicas de Infraestruturas Física e Tecnológica;
  - Anexo IX - Plano de Continuidade Operacional;
  - Anexo X - Requisitos de Infraestrutura Física;
  - Anexo XI - Requisitos Tecnológicos;
  - Anexo XII - Service Desk - Método de Atendimento;
  - Anexo XIII - Service Desk - Método de Controle SLA;
  - Anexo XIV - Documento de Capacidade Financeira – Modelo ACF;
  - Anexo XV - Termo de Referência;
  - Anexo XVI - Planilha de Orçamentos.
- 20.20.** Fica eleito o Foro da Comarca de Porto Alegre para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste pregão.

Porto Alegre, 14 de maio de 2020.

---

**BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A**  
**UNIDADE DE CONTRATAÇÕES E PAGADORIA**  
**Gerência de Instrumentalização de Processos de Compras e Contratações**

**ANEXO I**  
**DECLARAÇÃO DE SUJEIÇÃO AO EDITAL**

Ref.: (identificação da Licitação)

O signatário da presente, \_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_ DECLARA:

1. que conhece e concorda, na íntegra, com os termos do Edital de Licitação e com todos os documentos dele componentes;
2. que considerou que o edital e seus anexos permitem a elaboração de uma proposta satisfatória;
3. que não existe, no presente momento, pedido de falência em nome desta empresa e que a mesma se submete a automática desclassificação, caso tal venha a ocorrer durante o processo de licitação;
4. sob as penalidades cabíveis, a não superveniência de fato impeditivo da habilitação;
5. que a empresa é idônea e atende a todos os pré-requisitos do edital e às demais exigências contidas na Lei Federal 13.303/2016;
6. que não se enquadra nas hipóteses previstas no artigo 38 da Lei Federal 13.303/2016, atendendo às condições de participação do edital e legislação vigente;
7. que assume total responsabilidade pelas informações prestadas e, em qualquer tempo, exime o ora CONTRATANTE, de qualquer ônus civil e penal que lhe possa acarretar;
8. que fará prova de todas as informações ora declaradas, quando necessário ou quando solicitado;
9. que visitou os locais dos serviços e tem pleno conhecimento das condições dos mesmos, quando for solicitado;
10. para os fins do disposto no inciso XXXIII do art. 7 da Constituição Federal, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.
- 10.1. Ressalva: emprega menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz ( ).

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

\_\_\_\_\_  
(Data)

\_\_\_\_\_  
(Representante Legal)

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONTACT CENTER – Nº 0100041/2020**

**O CONTRATANTE, BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.**, sociedade de economia mista, com sede na Rua Capitão Montanha, 177, em Porto Alegre, RS, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob nº 92.702.067/0001-96 e com Inscrição Estadual nº 096/2536253, por seu representante legal no fim assinado,

e

**A CONTRATADA, (preencher com a qualificação da empresa contratada vencedora do processo de licitação)**, por seu representante legal no fim assinado, têm como certo e ajustado o que adiante segue.

O presente Contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante do Edital de Licitação nº 0000041/2020, regendo-se pela Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016 e legislação pertinente, sujeitando-se às disposições da Lei Estadual nº 11.389, de 25 de novembro de 1999, pelos termos da proposta e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

**CLAUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO –**

- 1.1. O objeto do presente contrato é a prestação de Serviços de Contact Center.
- 1.2. Ficam fazendo parte do presente Contrato, para todos os fins e efeitos de direito, como se aqui estivessem transcritos, as Planilhas e Anexos integrantes do Edital de Licitação nº 0000041/2020. Em caso de conflito entre os termos das planilhas e dos anexos e os do presente Contrato, os do Contrato prevalecerão.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO –**

- 2.1. Serão prestados serviços de *Contact Center*, ou seja, atendimento receptivo e ativo (multimeios), no ambiente da CONTRATADA.
- 2.2. A prestação dos serviços contempla, também, as atividades acessórias, inerentes aos processos e seu respectivo gerenciamento operacional, conforme detalhamento contido neste Contrato e Anexos.
- 2.3. Serão fornecidos pela CONTRATADA 02 (dois) *sites* (infraestrutura), conforme detalhamento contido neste Contrato e Anexos.
- 2.4. Os atendimentos destinam-se aos clientes, consumidores bancários, usuários do CONTRATANTE, de suas coligadas/subsidiárias e afins, público-alvo que doravante será denominado “cliente(s)”.
- 2.5. É de responsabilidade do CONTRATANTE a definição das normas e procedimentos sobre Produtos/Serviços e Inteligência do Negócio, cabe a CONTRATADA o cumprimento das mesmas.

**2.6. Início da Prestação dos Serviços**

- I. A implantação dos serviços se dará após a finalização das fases de implementação de infraestrutura física e tecnológica, conforme anexos.
- II. Os canais de atendimento estão agrupados por semelhança das características, conforme item 2.7. – VI, e tabela abaixo:

Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
A	D	G
B	E	H
C	F	I
	J	

- III. As fases de implantação serão definidas de acordo com o agrupamento dos canais de atendimento.
- IV. O treinamento dos Multiplicadores será composto por 01 (uma) semana para cada canal de atendimento, sendo a parte teórica no turno da manhã e a parte prática no turno da tarde.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

V. O treinamento dos empregados da CONTRATADA será composto por 01 (uma) semana para cada canal de atendimento para a parte teórica, e mais 01 (uma) semana para cada canal de atendimento para a parte prática.

VI. O início da prestação de serviço se dará durante o período da incubadora até a migração total do canal de atendimento, e assim sucessivamente para cada canal de atendimento, quando se dará o final da migração.

VII. A implantação da prestação dos serviços ocorrerá conforme cronograma abaixo:

a. As letras A/B/C/D/E/F/G/H/I/J correspondem aos códigos dos canais de atendimento.

b. Os números 1/2/3, que acompanham as letras, correspondem à quantidade de turmas para treinamento e incubadora.

c. Os números de 1/2/3/4/5/6/7/8 correspondem às semanas.

d. As letras M/T correspondem aos turnos manhã e tarde, respectivamente.

Etapas da Implantação	Período (semana)																	
	1		2		3		4		5		6		7		8		9	
	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T
Treinamento dos Multiplicadores da CONTRATADA (Parte teórica)	ABC		D		E		F		J		GH		I					
Período de Incubadora dos Multiplicadores da CONTRATADA, ou seja, atendimento assistido (Parte prática)	ABC		D		E		F		J		GH		I					
Capacitação dos empregados da CONTRATADA (Coordenação/Supervisão/Atendimento)			ABC-1	ABC-2	ABC-3	D-1	D-2	D-3	E-1	F-1	J-1	J-2	GH-1	GH-2	I-1	I-2		
Período de Incubadora (Atendimento assistido) dos empregados da CONTRATADA					ABC-1	ABC-2	ABC-3	D-1	D-2	D-3	E-1	F-1	J-1	J-2	GH-1	GH-2	I-1	I-2

### 2.7. Descrição dos Serviços

I. Serão prestados serviços de atendimento receptivo e ativo (multimeios), pela CONTRATADA, ao público-alvo, nas células de atendimento definidas pelo CONTRATANTE.

II. Os canais de atendimento serão divulgados, posteriormente, à CONTRATADA.

III. A definição dos canais de atendimento será feita exclusivamente pelo CONTRATANTE.

IV. Além disso, em decorrência da natureza dos serviços, os canais de atendimento estão sujeitos, no decorrer da execução do contrato, a mudanças como exclusão de canal, novos serviços ou alterações na dinâmica do atendimento; podendo o CONTRATANTE agrupar, a seu critério, serviços com características similares. Eventuais alterações serão, para fins de adaptação, previamente comunicadas a CONTRATADA.

V. É de responsabilidade do CONTRATANTE a definição das normas e procedimentos sobre Produtos/Serviços e Inteligência do Negócio. Cabe a CONTRATADA o cumprimento das mesmas.

VI. A seguir estão descritas as características e horários de funcionamento dos canais de atendimento, salientando que, para os feriados, pode haver redução dos horários ou fechamento do canal, de acordo com os procedimentos do CONTRATANTE:

Código do Canal	Horário de Atendimento do Canal		Características dos canais de atendimento
	De segunda-feira a domingo, inclusive feriados		
A	24 horas		Fornecer informações, efetuar bloqueios e cancelamentos; e registrar reclamações, solicitações, elogios e sugestões referente aos produtos e serviços do CONTRATANTE.
B			
C			



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

Código do Canal	Horário de Atendimento do Canal		Características dos canais de atendimento
	Dias Úteis		
D	08h30min às 18h00		Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referente aos produtos e/ou serviços do CONTRATANTE.
E			
F	08h00 às 20h00		
J	09h00 às 21h00		Realiza ações de contato ativo de cunho informativo referente aos produtos e/ou serviços do CONTRATANTE.

Código do Canal	Horário de Atendimento do Canal			Características dos canais de atendimento
	Dias Úteis	Sábados	Domingos	
G	24 horas	24 horas	24 horas	Esclarecer dúvidas, fornecer informações realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços do CONTRATANTE. Também prestar auxílio operacional no canal “I”; e ainda, prestar suporte para realização de operações, e/ou solicitar manutenção para os equipamentos dos canais “G” e “H”.
H				
I	07h00 às 24h00	09h00 às 22h00	09h00 às 22h00	

**2.7.1. Especificação dos Serviços:** Para assegurar a excelência na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá garantir a execução das atividades mínimas exigidas a seguir, de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

**2.7.1.1. Atribuições para a Atividade de Atendimento**

- I. Realizar o atendimento de imediato, de todos os contatos recebidos (multimeios), dentro dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.
- II. Realizar todos os questionamentos necessários para identificação da demanda do cliente, conforme os procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- III. Registrar em sistemas e/ou ferramentas, disponibilizados pelo CONTRATANTE, os dados dos demandantes e das suas demandas, preenchendo corretamente os formulários dentro dos procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- IV. Analisar as demandas dos clientes, prestando informações e orientações claras e concisas, na linguagem escrita ou falada.
- V. Obedecer aos procedimentos padronizados, consultando sempre a base de conhecimentos, sistemas e ferramentas, disponibilizados pelo CONTRATANTE.
- VI. Prestar informações corretas e completas, de acordo com a demanda do cliente e respeitando os procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- VII. Prestar atendimento, preservando os dados pessoais do cliente, mantendo-os em sigilo e utilizando-os exclusivamente para os fins do atendimento.
- VIII. Realizar o encaminhamento da demanda, sempre que necessário, para a área responsável, conforme critérios e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- IX. Realizar imediatamente, sempre que solicitado pelo cliente, o bloqueio e o cancelamento de produtos e serviços, conforme critérios e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- X. Consultar, nos sistemas e ferramentas de registro do CONTRATANTE, as informações necessárias para retorno fidedigno aos clientes.
- XI. Respeitar os prazos de retorno aos clientes, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

- XII.** Contatar os clientes para retorno de demanda e/ou solicitação de informações complementares, sempre que necessário e/ou demandado pelo CONTRATANTE.
- XIII.** Finalizar corretamente, nos sistemas e/ou ferramentas disponibilizados pelo CONTRATANTE, todo e qualquer atendimento, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- XIV.** Prestar atendimento de suporte operacional, visando auxiliar os clientes na correta utilização de equipamentos e aplicativos desenvolvidos pelo CONTRATANTE, conforme fluxo de atendimento estabelecido pelo CONTRATANTE.
- XV.** Atender e responder as demandas dos clientes via multimeios.
- XVI.** Realizar contato com os clientes com o objetivo de repassar informações de interesse do cliente, relacionadas a produtos e/ou serviços prestados pelo CONTRATANTE.
- XVII.** Transferir ligações, conforme fluxo de atendimento estabelecido pelo CONTRATANTE.
- XVIII.** Encerrar a ligação somente após a conclusão do atendimento ao cliente.
- XIX.** Reportar ao supervisor qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvida e ausência de informações que exista(m) durante o atendimento, para que o mesmo tome as devidas providências.
- XX.** Realizar atendimentos a deficientes auditivos ou de fala.
- XXI.** Executar outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, de acordo com as necessidades, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

**2.7.1.2. Atribuições para a Atividade de Supervisão**

- I.** Supervisionar o atendimento, garantindo que o mesmo seja realizado conforme as atribuições, fluxos e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- II.** Prestar atendimento multimeios aos clientes, sempre que necessário.
- III.** Supervisionar as chamadas e os diálogos (multimeios), estabelecidos entre os clientes e os atendentes; e interceptar a ligação, quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes.
- IV.** Controlar a aderência diária das posições de atendimento.
- V.** Acompanhar os registros de atendimento e tomar as devidas providências, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- VI.** Acompanhar a aderência aos fluxos de atendimento e tomar as devidas providências para garantir a execução das atividades dentro das normas e procedimentos do CONTRATANTE.
- VII.** Prestar suporte aos atendentes, esclarecendo as dúvidas.
- VIII.** Contatar com outras Unidades e o plantão, desde que pré-estabelecido no fluxo de comunicação o CONTRATANTE, na busca de solução de indisponibilidade sistêmica.
- IX.** Acompanhar a atividade de contato com os clientes e adotar as devidas providências para garantir a execução dentro das metas, normas e procedimentos do CONTRATANTE.
- X.** Registrar no sistema de comunicação interna qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvidas e ausência de informações identificadas no atendimento, bem como, sugestões de melhorias para aperfeiçoamento dos roteiros e/ou procedimentos de atendimento, para que sejam tomadas as devidas providências pelo CONTRATANTE.
- XI.** Identificar a necessidade de capacitação.
- XII.** Assumir responsabilidades pelo cumprimento dos indicadores contratuais.
- XIII.** Executar outras atividades inerentes ao serviço de supervisão, de acordo com as necessidades, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

**2.7.1.3. Atribuições para a Atividade de Coordenação**

- I.** Coordenar o atendimento, garantindo que o mesmo seja realizado conforme as atribuições, fluxos e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- II.** Prestar atendimento multimeios aos clientes, sempre que necessário.
- III.** Acompanhar e analisar a performance e o desempenho da operação e tomar as devidas providências, para garantir os indicadores contratuais.
- IV.** Realizar a distribuição das posições de atendimento, de acordo com o dimensionamento definido/autorizado pelo CONTRATANTE.
- V.** Controlar a aderência diária das posições de atendimento e supervisão.
- VI.** Acompanhar os registros de atendimentos e tomar as devidas providências, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

- VII. Acompanhar a aderência aos fluxos de atendimento e tomar as devidas providências, para garantir a execução das atividades dentro das normas e procedimentos do CONTRATANTE.
- VIII. Contatar com outras Unidades e o plantão, desde que pré-estabelecido no fluxo de comunicação do CONTRATANTE, na busca de solução de indisponibilidade sistêmica.
- IX. Acompanhar a atividade de contato com os clientes e adotar as devidas providências para garantir a execução dentro das metas, normas e procedimentos do CONTRATANTE.
- X. Registrar no sistema de comunicação interna qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvidas e ausência de informações identificadas no atendimento, bem como, sugestões de melhorias para aperfeiçoamento dos roteiros e/ou procedimentos de atendimento, para que sejam tomadas as devidas providências pelo CONTRATANTE.
- XI. Identificar a necessidade de capacitação.
- XII. Assumir responsabilidade pelo cumprimento dos indicadores contratuais.
- XIII. Realizar reunião semanal com o CONTRATANTE, focando o atingimento de todos os Indicadores de Desempenho Operacional.
- XIV. Elaborar Planos de Ação sempre que necessário ou quando solicitado pelo CONTRATANTE.
- XV. Executar outras atividades inerentes ao serviço de coordenação, de acordo com as necessidades, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

**2.7.1.4. Atribuições para a atividade de monitoria do atendimento**

- I. Monitorar as ligações e realizar avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- II. Fornecer da base de informações e relatórios, estabelecidos pelo CONTRATANTE, sobre os monitoramentos efetuados.
- III. Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços.
- IV. Propor melhorias para aperfeiçoamento dos roteiros/procedimentos de atendimento.
- V. Participar de reuniões com os representantes do CONTRATANTE, se necessário.
- VI. Acompanhar os indicadores da qualidade do atendimento.

**2.7.1.5. Atribuição para a atividade de capacitação**

- I. Conduzir processos de capacitação.
- II. Implementar programas de treinamentos técnicos e comportamentais.
- III. Designar equipe de multiplicadores capacitada nos produtos/sistemas/serviços e procedimentos do CONTRATANTE.
- IV. Implementar as melhorias apontadas pelo CONTRATANTE.
- V. Implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

**2.7.1.6. Atribuição para a atividade de Analista MIS/Control Desk**

- I. Realizar a extração de relatórios.
- II. Desenvolver estudos e orientar as tendências operacionais, por meio da mensuração de resultados e comparativos para tomada de decisão.
- III. Acompanhar as métricas e monitorar o desempenho operacional.
- IV. Garantir a melhor produtividade, corrigindo possíveis falhas e melhorando a performance da equipe.
- V. Realizar análise de tráfego, dimensionamento e escalonamento.

**2.8. Referenciais para o dimensionamento**

I. É de responsabilidade da CONTRATADA o recrutamento/seleção/capacitação dos Recursos Humanos, a alocação para o 1º nível de atendimento e os demais recursos humanos, conforme tabela de parâmetros mínimos para o dimensionamento, a seguir:

Atividades	Parâmetros mínimos para o dimensionamento
Atendimento Receptivo e Ativo (Multimeios)	Quantidade de operadores suficientes para atendimento à demanda, nos horários e níveis de serviços requeridos pelo CONTRATANTE, conforme item 8.4.1.
Gerenciamento da Operação	01 Gerente - Preposto
Coordenação da	A CONTRATADA deverá disponibilizar Coordenação, com carga



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

Atividades	Parâmetros mínimos para o dimensionamento
Operação	horária diária de 9h, em dias úteis e deverá considerar: <ul style="list-style-type: none"> <li>01 Coordenador para cada 10 Supervisores</li> </ul>
Supervisão da Operação	A CONTRATADA deverá disponibilizar Supervisão, com carga horária diária de 9h, em dias úteis, sábados, domingos e feriados. Ainda, deverá considerar: <ul style="list-style-type: none"> <li>01 Supervisor para cada 25 Atendentes do mesmo turno, no atendimento receptivo</li> <li>01 Supervisor para cada 20 Atendentes do mesmo turno, no atendimento ativo</li> </ul>
Gestão de RH e suporte administrativo	Quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações.
Monitoria do Atendimento	Quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações.
Capacitação	Quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações.
Analista MIS/Control Desk	Quantidade suficiente para controle do tráfego e dimensionamento. Podendo ser compartilhado com outras operações.
Suporte Técnico	Quantidade suficiente para assegurar a disponibilidade e manutenção da operação, podendo ser compartilhado com outras operações.

**2.9. Posições de Atendimento (PA) para prestação de serviços**

**I.** O CONTRATANTE irá realizar o dimensionamento inicial para compor a licitação. Após a assinatura do contrato o dimensionamento será realizado pela CONTRATADA e obrigatoriamente apresentado ao CONTRATANTE para avaliação e aprovação. O CONTRATANTE fiscalizará a aderência ao dimensionamento acordado. O dimensionamento da operação deverá ser realizado com base nos referenciais mínimos descritos no item 2.8. do presente contrato.

**II.** A CONTRATADA realizará a distribuição das posições de atendimento em quantidade suficiente para o atendimento da demanda, durante todos os dias e horários estabelecidos pelo CONTRATANTE. A distribuição das posições de atendimento deverá assegurar o cumprimento dos indicadores contratuais e respeitar a legislação vigente.

**III.** A CONTRATADA deverá absorver a demanda de atendimento em períodos sazonais e em datas especiais, atendendo aos indicadores contratuais acordados. Também deverá realizar os ajustes na distribuição das posições de atendimento, em tempo real, com o objetivo de adequar a quantidade à demanda do momento.

**IV.** Nas situações previsíveis, que possam causar impacto significativo, provocando redução ou aumento no volume de ligações, o CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA para que sejam feitas as adequações das posições de atendimento. Os prazos para estas adequações serão acordados entre as Partes.

**V.** A CONTRATADA deverá manter reserva de empregados para as posições de atendimento, supervisão e coordenação, devidamente capacitados, para reposição do quadro, imediatamente, sempre que necessário.

**VI.** A CONTRATADA deverá garantir a continuidade, o bom andamento e a boa execução dos serviços nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão, ausências legais, capacitação, reciclagem, greves, paralizações, dentre outros afastamentos; obedecendo as disposições da legislação trabalhista vigente. Ainda, procurará manter os mesmos empregados, evitando constantes substituições, para que não haja prejuízo na prestação dos serviços.

**VII.** A CONTRATADA deverá manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de greve ou de paralisações de qualquer natureza, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA quaisquer despesas adicionais.

**VIII.** O CONTRATANTE não fornecerá sistema do tipo Gerenciamento de Força de Trabalho.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

**2.9.1. Quantidade de Posições de Atendimento para a Prestação de Serviços**

**2.9.1.1. Quantidade para Contratação Imediata**

I. A quantidade de posições de atendimento necessárias para a prestação de serviços em dias úteis, sábados e domingos, será apresentada nas tabelas abaixo. Nas quantidades definidas, estão previstos os horários de intervalo, intrajornada e pausas de acordo com o Anexo II da NR17 e com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

II. Para os feriados, será dimensionado conforme as características de cada evento.

Contratação imediata	Dias Úteis	Sábados	Domingos
Demanda diária dimensionada	16.179	2.004	913
PAs logadas simultaneamente (infra física)	210	46	30
PAs logadas – distribuídas ao longo do dia (atendentes)	283	76	51

**2.9.1.1.1. Posições de Atendimento (PA) - Distribuição**

I. A CONTRATADA deverá disponibilizar posições de atendimento, com carga horária diária de 6h20min, que serão distribuídas conforme tabelas abaixo e, nos feriados, de acordo com o dimensionamento específico.

II. As quantidades de PAs contemplam a contratação imediata, podendo ainda ocorrer contratações adicionais, em decorrência de crescimento, e ainda temporárias, em decorrência da sazonalidade e/ou situações eventuais.

**a. Posições de Atendimento - Dias Úteis**

Código dos Turnos	Horário de Abrangência para distribuição das PAs	Quantidade de PAs
A1	00h às 06h20	2
A2	05h30 às 22h	258
A3	16h40 às 23h	10
A4	17h40 às 24h	13
<b>Total Diário</b>	<b>00h às 24h</b>	<b>283</b>

**b. Posições de Atendimento – Sábados**

Código dos Turnos	Horário de Abrangência para distribuição das PAs	Quantidade de PAs
AS1	00h às 06h20	2
AS2	05h30 às 22h	61
AS3	16h40 às 23h	5
AS4	17h40 às 24h	8
<b>Total Diário</b>	<b>00h às 24h</b>	<b>76</b>

**c. Posições de Atendimento – Domingos**

Código dos Turnos	Horário de Abrangência para distribuição das PAs	Quantidade de PAs
AD1	00h às 06h20	2
AD2	05h30 às 22h	37
AD3	16h40 às 23h	4
AD4	17h40 às 24h	8
<b>Total Diário</b>	<b>00h às 24h</b>	<b>51</b>

**2.9.1.2. Quantidade para expansão e/ou contratação temporária**

**2.9.1.2.1.** Há possibilidade de expansão ou redução, que poderá alterar a quantidade de PAs durante a vigência do contrato.

**2.9.1.2.2.** Há possibilidade de contratação temporária, em decorrência de sazonalidade ou situações eventuais, que poderá alterar a quantidade de PAs durante a vigência do contrato, por períodos a serem acordados entre as partes.

**2.9.1.3.** O CONTRATANTE definirá com a CONTRATADA o prazo para a adequação da quantidade de PAs.

**2.10. Remuneração da Posição de Atendimento - PA**



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

**2.10.1.** A contratação será por Posição de Atendimento – PA, incluindo todos os custos necessários à plena execução do serviço contratado, como:

- I. Recursos humanos, conforme a tabela de parâmetros mínimos para o dimensionamento, considerando reserva para suprir ausências como férias, licenças, folgas, absenteísmo, turnover, dentre outras;
- II. Infraestrutura física e tecnológica, conforme detalhamento contido no presente contrato e Anexos;
- III. Encargos legais.

**2.11. Premissas e Cálculo para o Faturamento das PAs**

- I. O faturamento será sobre PA Logada, por dia da semana e turnos, conforme tabelas definidas pelo CONTRATANTE nos itens 2.9.1.1. e 2.9.1.2.
- II. Somente os intervalos regulamentados pela NR 17 serão considerados pelo CONTRATANTE. Demais motivos serão analisados pelo CONTRATANTE e poderão ser considerados.
- III. O Cálculo para faturamento será o tempo total logado, deduzidos os tempos dos motivos de afastamentos não regulamentados pela NR17 e acrescidos os tempos aprovados/acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA (referente a treinamentos, feedback, ocorrências sistêmicas e demais situações operacionais imprevistas) dividido pelo tempo de uma PA logada (06h20min).
  - a. No cálculo para faturamento não são deduzidas as saídas para necessidades fisiológicas, visto estas não serem consideradas pausas conforme NR17 Anexo II Cláusula 5.7.
- IV. Nas tabelas abaixo estão relacionadas as taxas e indicadores de controle:

Tempos - Descrição	Diário por PA	Taxas %	Taxas - Descrição
PA Logada	6:20:00	100%	Taxa de Ocupação da PA
Intervalo - Lanche	0:20:00	5,3%	Conforme NR 17, anexo II
Pausas - Descanso (2x 10 minutos)	0:20:00	5,3%	Conforme NR 17, anexo II
Particular - autorizada (3x 3minutos)	0:09:00	2,4%	Definidas pelo Contratante
Total de intervalos	0:49:00	12,9%	Taxa de Intervalos
PA Ativa	5:31:00	87,1%	Taxa de Utilização da PA

Indicadores e Taxas	Definição/Cálculos
Taxa de Aderência ao dimensionamento (%)	Esta taxa mede o percentual de cumprimento dos horários estabelecidos para entrada, saída, intervalos e pausas.
Equivalência de PA (Qtd)	Tempo Total Logado / Carga Horária da PA Logada
Taxa de Equivalência de PA (%)	Equivalência de PA / Quantidade de PA dimensionadas para o dia e turno
Taxa de Utilização da PA (%)	(Tempo de pré atendimento + Tempo em Atendimento + Tempo em Pós Atendimento + Tempo Livre para atender) / Tempo Total Logado
Taxa de Ocupação da PA (%)	(Tempo de pré atendimento + Tempo em Atendimento + Tempo em Pós Atendimento) / Tempo Total Logado
PA em intervalo autorizado	Tempo de intervalos autorizados / Carga horária da PA Logada
PA em intervalo não autorizado	Tempo de intervalos não autorizados / Carga horária da PA Logada
Quantidade de Posições de Atendimento aprovadas para Faturamento	1. Se após a apuração a quantidade de PA for menor que a quantidade de PA Contratada, então será paga a quantidade de PA apurada.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

Indicadores e Taxas	Definição/Cálculos
	2. Se após a apuração a quantidade de PA for maior que a quantidade de PA Contratada, então será paga a quantidade de PA contratada. 3. Nos casos de solicitação pelo CONTRATANTE de alocação de PA por expansão ou contratação temporária, estas serão consideradas na apuração.

**2.12. Qualificação e Capacitação**

**2.12.1. Qualificação Mínima Exigida para a Prestação dos Serviços:** A CONTRATADA deverá fornecer e manter profissionais qualificados e capacitados para a execução dos serviços, assegurando as atribuições e qualificações para as atividades determinadas pelo CONTRATANTE.

**2.12.1.1. Qualificação para a Atividade de Atendimento**

- I. Idade mínima: 18 anos
- II. Escolaridade: Ensino Médio completo
- III. Conhecimentos básicos em Informática (Windows, Office, Internet e Correio Eletrônico).
- IV. Conhecimento avançado em Informática (Sistemas Operacionais, Internet, *Software* e *Hardware*), para os canais de atendimento G / H / I.
- V. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e ao Código de Defesa do Consumidor.
- VI. Conhecimento dos produtos e serviços do CONTRATANTE.
- VII. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- VIII. Boas dicção e audição.
- IX. Aptidão para avaliação e síntese.
- X. Habilidade para expressar-se com clareza e objetividade na linguagem falada e escrita, sem vícios de linguagem.
- XI. Destreza para utilizar os recursos expressivos não linguísticos, como entonação e tom de voz, de acordo com a situação comunicativa, mantendo o respeito com os interlocutores.
- XII. Capacidade para prestar atendimento ao cliente de modo individualizado e humanizado.
- XIII. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho.
- XIV. Capacidade para obedecer às normas e aos procedimentos rotineiros.
- XV. Habilidade para ouvir com eficácia e garantir a interação com seu interlocutor.
- XVI. Competência para argumentar e interagir.
- XVII. Facilidade para aprender.
- XVIII. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- XIX. Postura adequada, não utilizando formas de preconceito ou atitude discriminatória.
- XX. Competência para obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
- XXI. Bom relacionamento interpessoal.

**2.12.1.2. Qualificação para a Atividade de Supervisão**

- I. Idade Mínima: 18 anos
- II. Escolaridade: Ensino Superior concluído ou em andamento.
- III. Experiência comprovada na Supervisão de *Contact Center* ou experiência de, no mínimo, 1 ano como atendente nesse contrato.
- IV. Domínio em Informática (Windows, Office, Internet e Correio Eletrônico).
- V. Conhecimento avançado em Informática (Sistemas Operacionais, Internet, *Software* e *Hardware*), para os canais de atendimento G / H / I.
- VI. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e ao Código de Defesa do Consumidor.
- VII. Conhecimento dos produtos e serviços do CONTRATANTE.
- VIII. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- IX. Boas dicção e audição.
- X. Aptidão para avaliação e síntese.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

- XI. Habilidade para expressar-se com clareza e objetividade na linguagem falada e escrita, sem vícios de linguagem.
- XII. Destreza para utilizar os recursos expressivos não linguísticos, como entonação e tom de voz, de acordo com a situação comunicativa, mantendo o respeito com os interlocutores.
- XIII. Capacidade para prestar atendimento ao cliente de modo individualizado e humanizado.
- XIV. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho.
- XV. Capacidade para obedecer às normas e aos procedimentos rotineiros.
- XVI. Habilidade para ouvir com eficácia e garantir a interação com seu interlocutor.
- XVII. Competência para argumentar e interagir.
- XVIII. Facilidade para aprender.
- XIX. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- XX. Postura adequada, não utilizando formas de preconceito ou atitude discriminatória.
- XXI. Competência para obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
- XXII. Bom relacionamento interpessoal.
- XXIII. Capacidade de gerenciar pessoas.
- XXIV. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados/informações e propor soluções, inclusive em situações emergenciais.
- XXV. Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.
- XXVI. Capacidade e competência para elaborar e fornecer feedback estruturado.
- XXVII. Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento receptivo e ativo.
- XXVIII. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
- XXIX. Pró-atividade e dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

**2.12.1.3. Qualificação para a Atividade de Coordenação**

- I. Idade Mínima: 18 anos
- II. Escolaridade: Ensino superior completo.
- III. Experiência comprovada em Coordenação de *Contact Center* ou com experiência de, no mínimo, 02 anos como Supervisor nesse contrato.
- IV. Domínio em Informática (Windows, Office, Internet e Correio Eletrônico).
- V. Conhecimento avançado em Informática (Sistemas Operacionais, Internet, *Software* e *Hardware*), para os canais de atendimento G / H / I.
- VI. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e ao Código de Defesa do Consumidor.
- VII. Conhecimento dos produtos e serviços do CONTRATANTE.
- VIII. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- IX. Boas dicção e audição.
- X. Aptidão para avaliação e síntese.
- XI. Habilidade para expressar-se com clareza e objetividade na linguagem falada e escrita, sem vícios de linguagem.
- XII. Destreza para utilizar os recursos expressivos não linguísticos, como entonação e tom de voz, de acordo com a situação comunicativa, mantendo o respeito com os interlocutores.
- XIII. Capacidade para prestar atendimento ao cliente de modo individualizado e humanizado.
- XIV. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho.
- XV. Capacidade para obedecer às normas e aos procedimentos rotineiros.
- XVI. Habilidade para ouvir com eficácia e garantir a interação com seu interlocutor.
- XVII. Competência para argumentar e interagir.
- XVIII. Facilidade para aprender.
- XIX. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- XX. Postura adequada, não utilizando formas de preconceito ou atitude discriminatória.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

- XXI. Competência para obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
- XXII. Bom relacionamento interpessoal.
- XXIII. Capacidade de gerenciar pessoas.
- XXIV. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados/informações e propor soluções, inclusive em situações emergenciais.
- XXV. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.
- XXVI. Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback estruturado.
- XXVII. Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento receptivo e ativo.
- XXVIII. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
- XXIX. Conhecimento de dimensionamento de centrais de atendimento receptivo e ativo, sistemas de acompanhamento operacional e análise de demanda.
- XXX. Pró-atividade e dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.
- XXXI. Capacidade de tomada de decisão.
- XXXII. Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança e desenvolvimento de equipe.
- XXXIII. Ter raciocínio lógico e matemático.

**2.12.1.4. Qualificação para a atividade de Monitoria do Atendimento**

- I. Idade Mínima: 18 anos.
- II. Escolaridade: ensino médio completo.
- III. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita.
- IV. Conhecimentos dos produtos e serviços do contratante.
- V. Capacidade de concentração.
- VI. Capacidade de avaliação e síntese.
- VII. Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, administração de conflitos e relacionamento interpessoal.
- VIII. Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback estruturado.
- IX. Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso.
- X. Facilidade em avaliar desempenho.
- XI. Conhecimentos dos indicadores de qualidade e produtividade.
- XII. Comportamento ético.
- XIII. Manter sigilo de todos os dados e informações que tiver acesso.
- XIV. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e do Código de Defesa do Consumidor.

**2.12.1.5. Qualificação para a atividade de Capacitação**

- I. Idade Mínima: 18 anos.
- II. Escolaridade: Ensino superior concluído ou em andamento.
- III. Conhecimentos e experiência em didática.
- IV. Habilidade em avaliar eficácia de treinamentos.
- V. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados.
- VI. Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional.
- VII. Habilidade em conduzir reuniões.
- VIII. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita.
- IX. Habilidades de organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.
- X. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional
- XI. Comportamento ético.
- XII. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e do Código de Defesa do Consumidor.

**2.12.1.6. Qualificação para a Atividade de Analista MIS/Control Desk**

- I. Idade Mínima: 18 anos.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

- II. Escolaridade: Ensino superior concluído.
- III. Conhecimento da legislação voltada à atividade de Teleatendimento e ao Código de Defesa do Consumidor.
- IV. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- V. Aptidão para avaliação e síntese.
- VI. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- VII. Bom relacionamento interpessoal.
- VIII. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados/informações e propor soluções, inclusive em situações emergenciais.
- IX. Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento receptivo e ativo.
- X. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e do Código de Defesa do Consumidor.
- XI. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
- XII. Conhecimento e experiência em dimensionamento de centrais de atendimento receptivo e ativo, sistemas de acompanhamento operacional e análise de demanda.
- XIII. Pró-atividade e dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.
- XIV. Capacidade de tomada de decisão.
- XV. Habilidades de monitoração, organização e controle.
- XVI. Ter raciocínio lógico e matemático.

**2.12.2. Capacitação**

- I. A capacitação é todo o processo de treinamento, desenvolvimento de conhecimentos e habilidades, reciclagem de conteúdos e treinamentos adicionais, necessários para a execução das atividades de atendimento e acompanhamento do atendimento.
- II. O CONTRATANTE realizará 01 (um) treinamento inicial, treinamentos adicionais (novos conteúdos) e reciclagens, que se fizerem necessários, para os multiplicadores designados pela CONTRATADA. Estes multiplicadores serão responsáveis pela capacitação de todos os empregados, da CONTRATADA, designados para atuar na prestação de serviços ao CONTRATANTE.
- III. O CONTRATANTE irá desenvolver e fornecer à CONTRATADA os conteúdos de todos os treinamentos de produtos, serviços, sistemas e ferramentas do CONTRATANTE, bem como os roteiros e procedimentos para o atendimento. Os demais conteúdos de treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- IV. O CONTRATANTE irá planejar as atividades necessárias para a execução do atendimento e manterá atualizados os roteiros e os procedimentos, comunicando imediatamente as alterações, para que a CONTRATADA possa preparar-se para o atendimento. Ainda, disponibilizará profissionais capacitados, quando solicitado pela CONTRATADA, para esclarecer dúvidas dos multiplicadores e auxiliar na disseminação de conhecimentos mais complexos.
- V. A CONTRATADA deverá armazenar as informações relativas aos treinamentos realizados, contendo a lista de presenças, objetivo do treinamento e total de horas, disponibilizando ao CONTRATANTE, a qualquer tempo.
- VI. A CONTRATADA deverá conduzir as atividades de capacitação em horários que não prejudiquem a execução dos serviços ou a produtividade da operação.

**2.12.2.1. Treinamento para o Início das Atividades de Prestação dos Serviços:**

- I. São os conteúdos relacionados a produtos, serviços, sistemas e ferramentas de atendimento, roteiros, normas e procedimentos, imprescindíveis para todas as atividades de atendimento, supervisão e coordenação.
- II. Todos os profissionais designados pela CONTRATADA, devem passar por esse treinamento antes do início das atividades nas células de atendimento do CONTRATANTE.

**2.12.2.1.1. Treinamento dos Multiplicadores da CONTRATADA**

- I. A CONTRATADA deverá disponibilizar multiplicadores com aptidão para repassar informações e orientações definidas pelo CONTRATANTE. Estes, deverão estar plenamente



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

capacitados para ministrar os treinamentos e as reciclagens, de acordo com a avaliação dos seguintes critérios:

- a. 100% de frequência no treinamento ministrado pelo CONTRATANTE.
- b. 90% de aproveitamento em avaliação específica que poderá ser aplicada, a critério do CONTRATANTE, após o término do treinamento.
- II. Para o treinamento dos multiplicadores, os custos de deslocamento e alimentação dos treinandos serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- III. Os treinamentos dos multiplicadores ocorrerão em ambiente de responsabilidade do CONTRATANTE, em endereço a ser definido por esse.
- IV. Os conteúdos programáticos serão disponibilizados pelo CONTRATANTE.
- V. Caso haja novos multiplicadores no quadro da CONTRATADA, esta será responsável pelo treinamento inicial, anteriormente passado pelo CONTRATANTE.
- VI. A CONTRATADA deverá manter multiplicadores aptos e capacitados nos produtos, serviços, sistemas, ferramentas, normas e procedimentos do CONTRATANTE.

**2.12.2.1.2. Treinamento dos Empregados da CONTRATADA**

- I. A CONTRATADA será responsável pela capacitação de todos os seus empregados designados para atuar na prestação de serviços ao CONTRATANTE e deverá oferecer a estrutura para promover o treinamento inicial.
- II. A CONTRATADA utilizará no treinamento inicial conteúdos disponibilizados pelo CONTRATANTE, em formato a ser definido, garantindo o sigilo e a segurança das informações.
- III. Os treinamentos dos empregados da CONTRATADA ocorrerão em ambiente de responsabilidade da CONTRATADA.
- IV. A CONTRATADA deverá utilizar um ambiente controlado para a realização dos treinamentos, de forma a evitar que os materiais disponibilizados sejam copiados e/ou distribuídos. Também deverá controlar o acesso às informações, no ambiente de treinamento, não permitindo a utilização de celulares, câmeras fotográficas, papel, caneta e lápis.
- V. A CONTRATADA possibilitará ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, a execução de auditoria/diligência no ambiente de treinamento, para verificação do atendimento aos requisitos de segurança e deverá atender às solicitações de ajustes identificados pelo CONTRATANTE.

**2.12.2.1.3. Treinamentos Adicionais (Novos Conteúdos)**

- I. São treinamentos relacionados à implementação de novos produtos, serviços e sistemas de atendimento, bem como, de atualizações e/ou de alterações em roteiros e procedimentos. A CONTRATADA realizará estes treinamentos, obrigatoriamente, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
- II. Nos casos em que houver necessidade de treinamentos adicionais, o CONTRATANTE estabelecerá o prazo para conclusão do treinamento e, além disso, haverá um acordo entre as partes para definir a forma de aplicação.
- III. Os treinamentos adicionais, aos empregados da CONTRATADA, ocorrerão em ambiente de responsabilidade da CONTRATADA.

**2.12.2.1.4. Reciclagens**

- I. São treinamentos voltados ao aprimoramento das atividades desempenhadas na prestação de serviços ao CONTRATANTE, podendo estar relacionados a produtos, serviços, sistemas e ferramentas de atendimento, roteiros, normas e procedimentos.
- II. A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos relativos à reciclagem para todos os empregados envolvidos no atendimento, sem comprometer os indicadores de desempenho operacional. O programa de reciclagem deverá prever, no mínimo, 1 (uma) hora mensal de treinamento para cada profissional.
- III. Também deverá realizar reciclagem com os atendentes que retornarem de afastamentos, antes de iniciarem o atendimento.
- IV. A CONTRATADA realizará, obrigatoriamente, quando solicitado pelo CONTRATANTE, a reciclagem de conteúdos com desempenho abaixo do exigido pelo CONTRATANTE.
- V. O CONTRATANTE notificará a CONTRATADA, formalmente, sempre que as reciclagens não forem ministradas dentro dos critérios supracitados.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

**VI.** Os treinamentos adicionais aos empregados da CONTRATADA ocorrerão em ambiente de reponsabilidade da CONTRATADA.

**2.13. Qualidade do Atendimento**

- I.** O CONTRATANTE fornecerá as diretrizes de ética, conduta, sigilo e responsabilidade no atendimento, de acordo com suas normas e políticas vigentes, e manterá atualizados os roteiros e os procedimentos de atendimento.
- II.** A CONTRATADA deverá respeitar as diretrizes estabelecidas e cumprir os roteiros e os procedimentos de atendimento disponibilizados pelo CONTRATANTE.
- III.** O CONTRATANTE exercerá a gestão estratégica dos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade, com o objetivo de acompanhar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, e apresentará mensalmente, à CONTRATADA, a apuração dos resultados dos indicadores contratuais.
- IV.** A CONTRATADA deverá acompanhar e atuar sobre o resultado dos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade e implementar ações corretivas para os desempenhos abaixo do padrão exigido pelo CONTRATANTE. Deverá, ainda, elaborar, apresentar e executar os Planos de Ação solicitados pelo CONTRATANTE.
- V.** O CONTRATANTE acompanhará as situações de desempenho insatisfatório e notificará a CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- VI.** A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE, imediatamente à detecção, sempre que houver algum impedimento para realização dos procedimentos orientados pelo CONTRATANTE. Assim como, deverá informar ao CONTRATANTE as anomalias constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- VII.** A CONTRATADA deverá retirar da operação e substituir de imediato, sem qualquer prejuízo às atividades e aos serviços em curso, os profissionais que: estejam cumprindo aviso prévio, apresentem frequente desempenho insatisfatório e/ou não atendam às qualificações desejáveis. E, ainda, deverá atender imediatamente à solicitação de substituição dos empregados cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços.

**2.13.1. Monitoria do Atendimento**

- I.** Mensalmente, os contatos realizados com os clientes serão avaliados quanto a qualidade do atendimento prestado.
- II.** A CONTRATADA deverá monitorar os contatos receptivo e ativo (multimeios), realizados com os clientes, de acordo com os parâmetros definidos pelo CONTRATANTE.
- III.** Os contatos serão monitorados após o atendimento ao cliente (contatos gravados), de acordo com critérios e parâmetros de monitoria da qualidade definidos pelo CONTRATANTE.
- IV.** O CONTRATANTE irá realizar auditorias nos contatos monitorados pela CONTRATADA, de acordo com os parâmetros definidos pelo CONTRATANTE.
- V.** A CONTRATADA entregará para o CONTRATANTE a relação de todas as monitorias realizadas para escolha da amostra a ser auditada pelo CONTRATANTE.
- VI.** O CONTRATANTE realizará, aleatoriamente, auditoria dos contatos receptivos e ativos (multimeios) realizados, para avaliar a qualidade do atendimento prestado pela CONTRATADA. Essa avaliação será realizada com base nas monitorias dos atendimentos gravados, utilizando critérios de verificação denominados “itens de conformidade” que identificam se estão sendo cumpridos os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- VII.** O CONTRATANTE notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que identificar um erro grave, denominado “Erro Crítico”.
- VIII.** As auditorias realizadas pelo CONTRATANTE serão disponibilizadas à CONTRATADA.
- IX.** O CONTRATANTE não fornecerá solução tecnológica de Contact Center para realização de Avaliação da Conformidade do Atendimento.

**2.13.1.1. Seleção dos Contatos**



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

I. Mensalmente, a CONTRATADA deverá monitorar os atendimentos, em turnos distintos, em diferentes dias da semana e do mês. Os contatos deverão ser selecionados aleatoriamente nas seguintes faixas de duração:

a. Curta: até 2 minutos;

b. Intermediária: de 2 minutos até o TMA (Tempo médio de atendimento), da célula de atendimento;

c. Longa: acima do TMA (Tempo médio de atendimento), da célula de atendimento.

II. Os contatos monitorados devem ser distribuídos proporcionalmente, nas faixas acima, levando-se em consideração todos os dias e horários da célula de atendimento.

III. É vedada a escolha dos contatos que vise beneficiar ou prejudicar determinado serviço.

**2.13.1.2. Período de experiência/incubadora**

I. A CONTRATADA deverá monitorar os atendimentos gravados, dando especial atenção aos atendimentos realizados pelos operadores novatos, durante o período de experiência/incubadora.

II. A CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE relatórios mensais informando as avaliações realizadas, em período de experiência/incubadora, bem como as ações tomadas, quando necessário.

III. A CONTRATADA realizará monitoramento dos atendimentos durante o período da incubadora (primeiros contatos dos atendentes com as atividades de atendimento, tendo duração de 5 (cinco) dias e sendo supervisionados, porém estes não serão contabilizados nos indicadores contratuais para efeito das penalidades.

**2.13.1.3. Qualidade das interações com os clientes**

**2.13.1.3.1.** A qualidade das interações com os clientes do CONTRATANTE será avaliada nas seguintes dimensões:

I. Conhecimentos sobre produtos e serviços do CONTRATANTE e uso correto de procedimentos;

II. Habilidades de comunicação, interação e negociação com o cliente;

III. Atitudes e posturas observadas no relacionamento com o cliente.

**2.13.1.4. Alteração dos parâmetros da monitoria da qualidade**

I. O CONTRATANTE definirá os critérios e os parâmetros de monitoria da qualidade do atendimento e dará conhecimento à CONTRATADA sobre a metodologia utilizada.

II. As definições poderão ser periodicamente revistas, independente de anuência da CONTRATADA.

III. Eventuais alterações significativas no modelo de monitoria serão comunicadas à CONTRATADA, concedendo-lhe prazo para adequação.

IV. A CONTRATADA terá 30 dias para se adequar às novas regras.

**2.13.2. Cliente Oculto**

I. São ligações realizadas pelo CONTRATANTE, aleatoriamente, para testar os conhecimentos adquiridos em treinamentos e reciclagens.

II. O CONTRATANTE emitirá relatórios das avaliações, apresentará os resultados e notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que o resultado ficar abaixo dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.

III. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Ação, referente aos resultados apresentados pelo CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias após o recebimento dos relatórios.

IV. O CONTRATANTE acompanhará os resultados do Plano de Ação apresentado.

**2.13.3. Pesquisa de Satisfação**

I. São avaliações de qualidade, registradas pelos clientes do canal de atendimento, após a finalização do atendimento.

II. O CONTRATANTE realizará a pesquisa em períodos aleatórios, apresentará os resultados e notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que o resultado ficar abaixo dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.

III. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Ação, referente aos resultados apresentados pelo CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias após o recebimento dos relatórios.

IV. O CONTRATANTE acompanhará os resultados do Plano de Ação apresentado.

**2.14. Reuniões de Desempenho e Performance**



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

- I. São reuniões semanais entre representantes formais do CONTRATANTE e da CONTRATADA, para apresentação dos resultados de desempenho e performance no atendimento prestado e para indicação dos itens que necessitam de aprimoramento.
- II. As reuniões podem ser convocadas, também, de maneira extraordinária, sempre que necessário.
- III. O CONTRATANTE definirá o local para a realização das reuniões.

**2.15. Controle dos Indicadores**

- I. O CONTRATANTE realizará o controle dos indicadores contratuais e apresentará os resultados mensalmente à CONTRATADA.
- II. Haverá um período de adaptação de 180 dias, no início da prestação de serviços, durante o qual os indicadores serão mensurados e analisados, porém não serão considerados para aplicação das penalidades à CONTRATADA. Esse período poderá ser prorrogado, pelo CONTRATANTE, caso identifique necessidade.
- III. Caso a CONTRATADA seja a atual prestadora de serviços, não haverá período de adaptação.
- IV. O CONTRATANTE poderá a qualquer momento realizar alterações nos indicadores estabelecidos. Quando houver tal necessidade, o CONTRATANTE informará, formalmente, a modificação à CONTRATADA. Nesses casos, os indicadores alterados poderão gerar penalidade somente no mês subsequente ao da formalização.

**2.15.1. Indicadores de Desempenho Operacional**

**2.15.1.1. Indicadores de Nível de Serviço (INS)**

**I. Atendimento nos canais telefônicos A / B / C - (INS1)**

- a) Esse indicador mede o percentual de ligações atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE e está adequado à legislação vigente, que estabelece o tempo para o contato telefônico destes canais de atendimento.
- b) A exigência é de 100% das ligações atendidas em até 45 segundos, com exceção das segundas-feiras, dos dias que antecedem e sucedem os feriados e do 5º dia útil de cada mês, nos quais a exigência é de 100% das ligações atendidas em até 90 segundos.

**II. Atendimento nos canais telefônicos D / E / F / G / H / I - (INS2)**

- a) Esse indicador mede o percentual de ligações atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.
- b) A exigência é de 90% das ligações atendidas em até 30 segundos.

**III. Atendimento nos canais virtuais - (INS3)**

- a) Esse indicador mede o percentual de contatos virtuais atendidos dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.
- b) A exigência é de 90% dos contatos atendidos em até 60 segundos.

**2.15.1.1.1. Forma de apuração**

- I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de atendimento do CONTRATANTE. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.
- II. Para apuração do cumprimento dos níveis de serviços prestados pela CONTRATADA, os seguintes eventos serão analisados:
  - a) Paradas programadas pelo CONTRATANTE.
  - b) Problemas causados pelo CONTRATANTE.
  - c) Indisponibilidades da plataforma de atendimento, decorrente de problemas nas redes de transmissão de responsabilidade de terceiros (dados, voz, internet, etc.).
  - d) Impactos pontuais no *intra*hora que interfiram nos indicadores do dia.
- III. A apuração será realizada conforme fórmulas abaixo:

$$INS1/INS2 = \left( \frac{\text{Total de ligações atendidas sem fila} + \text{total de ligações atendidas em tempo ideal}}{\text{Total de ligações recebidas} - \text{total de ligações abandonadas em tempo ideal}} \right) * 100$$

$$INS3 = \left( \frac{\text{Total de contatos atendidos sem fila + total de contatos atendidos em tempo ideal}}{\text{Total de contatos recebidos - total de acessos indisponíveis} + \text{total de acessos indisponíveis sem operador logado} - \text{total de contatos abandonados em tempo ideal}} \right) * 100$$

**2.15.1.1.2. Expurgo de anomalias**

- I. Diante do não atingimento do indicador, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE possíveis anomalias dentro do prazo de D+1 de sua ocorrência, via sistema interno de comunicação, e apresentar os respectivos comprovantes do fato, sob pena de não serem considerados os motivos alegados.
- II. O CONTRATANTE não aceitará as justificativas recebidas após o prazo estabelecido.
- III. O CONTRATANTE poderá aceitar ou recusar os motivos de não atingimento do indicador, oferecendo por escrito as razões de sua eventual aceitação ou recusa.
- IV. Após a análise do CONTRATANTE, se identificada a responsabilidade da CONTRATADA, a mesma estará sujeita aos descontos e penalidades previstas, referente ao período da ocorrência.

**2.15.1.1.3. Penalidades**

- I. O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das metas estabelecidas para o Indicador de Nível de Serviço poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item 18 – Das Penalidades, do presente contrato.

**2.15.1.2. Indicador de Abandono de Ligações**

**I. Atendimento nos canais telefônicos A / B / C - (IAL1)**

- a. Esse indicador mede o percentual de ligações abandonadas acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.
- b. A exigência é 0% de abandono acima de 45 segundos, com exceção das segundas-feiras, dos dias que antecedem e sucedem os feriados e do 5º dia útil de cada mês, nos quais a exigência é de 0% de abandono acima de 90 segundos.

**II. Atendimento nos canais telefônicos D / E / F / G / H / I - (IAL2)**

- a. Esse indicador mede o percentual de ligações abandonadas acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.
- b. A exigência é de, no máximo, 2% de abandono acima de 30 segundos.

**III. Atendimento nos canais virtuais - (IAL3)**

- a. Esse indicador mede o percentual de contatos abandonadas acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.
- b. A exigência é de, no máximo, 2% de abandono acima de 60 segundos.

**2.15.1.2.1. Forma de apuração**

- I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de atendimento do CONTRATANTE. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE. A apuração será realizada conforme fórmulas abaixo:

$$IAL1/IAL2 = \left( \frac{\text{Total de ligações abandonadas na fila de espera acima do tempo ideal}}{\text{Total de ligações recebidas}} \right) * 100$$

$$IAL3 = \left( \frac{\text{Total de contatos abandonados na fila de espera acima do tempo ideal}}{\text{Total de contatos recebidos - total de acessos indisponíveis} + \text{total de acessos indisponíveis sem operador logado}} \right) * 100$$



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

**2.15.1.2.2. Expurgo de anomalias**

I. Diante do não atingimento do indicador, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE possíveis anomalias dentro do prazo de D+1 de sua ocorrência, via sistema interno de comunicação, e apresentar os respectivos comprovantes do fato, sob pena de não serem considerados os motivos alegados.

II. O CONTRATANTE não aceitará as justificativas recebidas após o prazo estabelecido.

III. O CONTRATANTE poderá aceitar ou recusar os motivos de não atingimento do indicador, oferecendo por escrito as razões de sua eventual aceitação ou recusa.

IV. Após a análise do CONTRATANTE, se identificada a responsabilidade da CONTRATADA, a mesma estará sujeita aos descontos e penalidades previstas, referente ao período da ocorrência.

**2.15.1.2.3. Penalidades**

I. O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das metas estabelecidas para o Índice de Abandono de Ligações, poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme Cláusula Décima Sétima – Das Penalidades, do presente Contrato.

**2.15.1.3. Indicador de Cumprimento de Prazo**

I. É o indicador que avalia se o retorno aos usuários do atendimento receptivo (multimeios) está sendo cumprido de acordo com o prazo especificado pelo CONTRATANTE. Esse indicador está adequado à legislação vigente, a qual estabelece o tempo para o retorno às demandas dos clientes.

**2.15.1.3.1. Forma de apuração**

I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de registro do CONTRATANTE. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

**2.15.1.3.2. Penalidades**

I. Haverá penalidades, conforme Cláusula Décima Sétima - Das Penalidades, do presente contrato, a cada retorno aos usuários que não for realizado no prazo estabelecido pelo CONTRATANTE; salvo nos casos em que o CONTRATANTE não fornecer as respostas em tempo hábil.

**2.15.1.4. Indicador de Contato com Clientes**

I. É o indicador que avalia se o contato com os clientes está sendo cumprido de acordo com as metas definidas pelo CONTRATANTE.

II. As metas serão comunicadas à CONTRATADA em cada ação a ser realizada. Sendo assim, as quantidades de contatos e os prazos serão estipulados de acordo com cada ação, mediante as listagens de contatos a serem trabalhadas.

**2.15.1.4.1. Forma de apuração**

I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema e das ferramentas de registro do CONTRATANTE. A periodicidade da apuração será por evento, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

**2.15.1.4.2. Penalidades**

I. A cada evento que não for realizado de acordo com as metas estabelecidas pelo CONTRATANTE, poderá ser aplicada uma penalidade, conforme Cláusula Décima Sétima - Das Penalidades do presente contrato.

**2.15.1.5. Indicador de atendimentos não Registrados**

I. Este indicador avalia se os contatos recebidos (multimeios) foram registrados corretamente no sistema de registro de atendimento do CONTRATANTE.

**2.15.1.5.1. Forma de apuração**

I. Os registros serão verificados pelas monitorias do atendimento. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

**2.15.1.5.2. Penalidades**

I. A cada atendimento não registrado, poderá ser aplicada uma penalidade, conforme Cláusula Décima Sétima - Das Penalidades, do presente contrato.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

**2.15.2. Indicadores de Qualidade**

**2.15.2.1. Indicador de Conformidade do Atendimento**

I. É o indicador que mensura, através da monitoria do atendimento, a qualidade do atendimento prestado, pela CONTRATADA, aos clientes dos canais de atendimento receptivo e ativo (multimeios) do CONTRATANTE.

**2.15.2.2. Cálculo do Índice da Conformidade do Atendimento (ICA)**

I. Para fins de cálculo do ICA, seguem as definições:

	Descrição	Quantidade de avaliações	Abreviatura
<b>CONTRATADA</b>	Conformidade Geral das avaliações realizadas pela CONTRATADA	A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem de erro de 0,5% sobre o total de contatos efetivos, de cada célula de atendimento.	ICA_C Geral
	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, enviadas para auditoria do CONTRATANTE.	A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem e erro de 0,5% sobre o total de avaliações de cada célula de atendimento, realizadas pela CONTRATADA.	ICA_C auditoria
	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, não auditadas pelo CONTRATANTE.	É o total das avaliações realizadas pela CONTRATADA, subtraídas as enviadas para o CONTRATANTE, para auditoria.	ICA_C Não auditadas
<b>CONTRATANTE</b>	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, auditadas pelo CONTRATANTE.	A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem de erro de 0,5% sobre o total de avaliações da célula de atendimento, realizadas pela CONTRATADA.	ICA_B auditadas

II. A diferença entre a conformidade das auditorias realizadas pelo CONTRATANTE e das respectivas avaliações realizadas pela CONTRATADA definirá a metodologia de cálculo do ICA final.

III. O cálculo do ICA deverá ser realizado até o 10º dia útil do mês subsequente ao período avaliado.

IV. O cálculo do ICA da CONTRATADA utilizará a conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA e pelas auditadas pelo CONTRATANTE apuradas no período.

V. Se a diferença entre a conformidade das avaliações enviadas para auditoria e a conformidade auditadas pelo CONTRATANTE, for menor ou igual a 5 pontos percentuais a apuração da conformidade será a conformidade Geral das avaliações realizadas pela CONTRATADA somadas à conformidade das avaliações auditadas pelo CONTRATANTE.

Situação 1	Apuração da Nota
Se $(ICA\_B \text{ Auditadas} - ICA\_C \text{ Auditoria}) \leq 5,0$	$(ICA\_C \text{ Geral} + ICA\_B \text{ Auditadas})$

VI. Se a diferença entre a conformidade das avaliações enviadas para auditoria e a conformidade auditada pelo CONTRATANTE, for maior que 5 pontos percentuais a apuração da conformidade será das avaliações auditadas pelo CONTRATANTE.

Situação 2	Apuração da Nota
Se $(ICA\_B \text{ Auditadas} - ICA\_C \text{ Auditoria}) > 5$	ICA_B Auditadas

**2.15.2.2.1. Forma de apuração**

I. A coleta dos dados será realizada por meio de relatórios das ferramentas de monitoria do atendimento, da CONTRATADA e do CONTRATANTE. De acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência e anexos.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

- II. Para cálculo do Indicador de Conformidade do Atendimento, serão consideradas todas as avaliações conforme o item 8.10.2.2.
- III. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE. A apuração será realizada conforme fórmula abaixo:

$$ICA = \left( \frac{\text{Total de itens em conformidade}}{\text{Total de itens em conformidade} + \text{total de itens em não conformidade}} \right) * 100$$

**2.15.2.2.2. Processo de revisão da Conformidade do Atendimento**

I. Em caso de discordância de avaliação realizada pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá encaminhar a solicitação em até 02 (dois) dias úteis após a disponibilização da avaliação. O CONTRATANTE realizará a análise da solicitação e emitirá um parecer em caráter definitivo.

**2.15.2.2.3. Penalidades**

I. O descumprimento, por parte da CONTRATADA, da meta estabelecida para o Indicador de Conformidade do Atendimento poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item 18 - Das Penalidades, do presente Termo de Referência.

II. As penalizações serão definidas da seguinte forma:

- a. Penalização: quando a ocorrência for em período aleatório.
- b. Penalização por Reincidência: quando se repetir a ocorrência.

**2.15.2.3. Indicador de Reclamações do Atendimento**

I. É o indicador que mensura as críticas e as reclamações procedentes quanto ao atendimento prestado pela CONTRATADA. São manifestações formais, relativas a atendimento, que geraram impacto direto para o cliente, independente da gravidade, sendo originadas pelo próprio cliente, seja por áreas internas do CONTRATANTE ou por Órgãos Externos.

II. As ocorrências serão registradas e encaminhadas para a CONTRATADA, de acordo com a análise da equipe do CONTRATANTE e com base nos dados informados pelo reclamante. Também serão analisadas as gravações e registros dos atendimentos e ainda, relatórios, quando houver.

III. As perdas financeiras acarretadas aos clientes, ocasionadas pelos empregados da CONTRATADA, depois de apuradas as causas e comprovados os responsáveis pela ocorrência, serão encaminhadas à CONTRATADA para ressarcimento ao CONTRATANTE.

**2.15.2.3.1. Forma de apuração**

I. A coleta dos dados será realizada através dos registros de reclamações no sistema do CONTRATANTE.

II. O acompanhamento será diário, a periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

**2.15.2.3.2. Processo de revisão das Reclamações do Atendimento**

I. Em caso de discordância de uma reclamação registrada pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar solicitação de revisão em até 02 (dois) dias úteis após o recebimento da notificação.

II. O CONTRATANTE analisará a solicitação da CONTRATADA e apresentará o resultado.

III. Após a análise, o resultado será validado entre as partes.

**2.15.2.3.3. Penalidades**

I. A cada reclamação procedente poderá ser aplicada uma penalidade, conforme o item 18 - Das Penalidades do presente Termo de Referência.

**2.16. Segurança da Informação**

I. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA as diretrizes de sigilo e segurança das informações, de acordo com as normas e políticas vigentes do CONTRATANTE.

II. A CONTRATADA deverá garantir que todas as informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE sejam utilizadas, exclusivamente, para fins do objeto deste contrato e que serão mantidas em sigilo absoluto.

III. O CONTRATANTE definirá os acessos necessários para os empregados da CONTRATADA, destinados à execução dos serviços, e providenciará o cadastro e a liberação nos sistemas e ferramentas de atendimento. Também, disponibilizará cartões de Identidade Digital



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

(chaves de identificação de acesso aos sistemas do CONTRATANTE) aos empregados da CONTRATADA. E, ainda, manterá procedimentos para controle do acesso às informações, proteção de dados e de voz.

**IV.** A CONTRATADA deverá prever, no contrato de trabalho com seus empregados, termos e condições de confidencialidade, contendo cláusulas específicas sobre responsabilidade e sigilo das informações, bem como as penalidades que serão aplicadas nos casos de quebra do sigilo das informações. Também, deverá orientar seus empregados sobre os procedimentos de sigilo e de segurança das informações a serem adotados em relação a todo e qualquer assunto que tomar conhecimento na prestação dos serviços do CONTRATANTE.

**V.** A CONTRATADA deverá controlar o acesso ao ambiente destinado a execução dos serviços do CONTRATANTE, para assegurar a circulação apenas de pessoas autorizadas por este.

**VI.** A CONTRATADA deverá permitir a entrada de empregados do CONTRATANTE, no ambiente da prestação de serviços, desde que formalmente autorizados pelo CONTRATANTE e devidamente identificados, através da utilização do crachá de identificação.

**VII.** A CONTRATADA não poderá permitir a realização de *benchmarking* na operação do CONTRATANTE, nem o acesso de terceiros à área da operação, sem a prévia autorização e presença do CONTRATANTE. E ainda, não poderá permitir a entrada de seus empregados, visitantes e prestadores de serviços no ambiente da operação portando bolsas, mochilas, sacolas ou acessórios do tipo.

**VIII.** A CONTRATADA não deverá permitir a entrada de equipamentos que permitam a captura de áudio ou vídeo do ambiente, tais como celulares com câmera, câmeras de vídeo e fotográficas, computadores portáteis, *palmtops*, *tablets*, entre outros, devendo os mesmos permanecerem guardados em armários externos ao ambiente especificado.

**IX.** A CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE, mensalmente, os dados dos empregados demitidos/dispensados, bem como, deverá devolver os cartões de Identidade Digital de acesso aos sistemas do CONTRATANTE, sempre que os empregados forem afastados/desligados da operação.

**X.** A CONTRATADA deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação, demandados e/ou autorizados pelo CONTRATANTE, decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os clientes do CONTRATANTE.

**2.17. Infraestruturas Física e Tecnológica**

**I.** A CONTRATADA fornecerá a infraestrutura física adequada para execução dos serviços de atendimento ao cliente, em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes. Essa infraestrutura deverá ser de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, conforme anexos.

**II.** O CONTRATANTE fornecerá a solução de contact center, o sistema operacional e os aplicativos necessários para a prestação do serviço contratado. O restante da infraestrutura tecnológica será fornecido pela CONTRATADA, devendo estar adequada para a execução dos serviços de atendimento ao cliente e em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes. Essa infraestrutura deverá ser de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, conforme anexos.

**III.** A CONTRATADA fornecerá, também, a manutenção e o suporte dos equipamentos contidos na infraestrutura disponibilizada.

**IV.** O CONTRATANTE fará a avaliação da infraestrutura física e tecnológica, disponibilizados pela CONTRATADA, conforme anexos.

**V.** O CONTRATANTE poderá realizar auditoria, vistoria e/ou visita técnica sempre que necessário, sem comunicação prévia à CONTRATADA.

**VI.** A CONTRATADA deverá cumprir e fazer cumprir as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho, nos requisitos sob sua responsabilidade.

**VII.** A CONTRATADA deverá comunicar, imediatamente, o CONTRATANTE nos casos de auditorias, fiscalizações, visitas técnicas, inspeções e diligências de Órgãos externos, para que o CONTRATANTE possa acompanhar todo o processo e adotar as medidas cabíveis em relação aos itens sob sua responsabilidade.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

**2.18. Continuidade dos serviços de Atendimento ao Cliente**

- I. A CONTRATADA disponibilizará dois sites de operação conforme objeto deste contrato, podendo um site de operação ser contingência do outro. O ambiente de contingência deverá estar de acordo com os requisitos necessários, conforme anexos, no caso de eventos que impossibilitem a execução dos serviços no ambiente sob sua responsabilidade. Em caso de necessidade de acionamento do plano de contingência, a CONTRATADA deverá seguir os procedimentos indicados no PCO aprovado pelo CONTRATANTE, e deverá informar imediatamente ao CONTRATANTE, a ocorrência de evento de contingência e os procedimentos a serem adotados.
- II. A CONTRATADA deverá manter um Plano de Contingência, que garanta o funcionamento das atividades de atendimento e o pleno atingimento dos indicadores, diante de situações adversas, nos quesitos sob sua responsabilidade.
- III. A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela locomoção de seus empregados, sem custos ao CONTRATANTE, nas situações de dificuldade de transporte público.
- IV. A CONTRATADA deverá seguir as orientações do CONTRATANTE sempre que houver necessidade de testes de sistemas no ambiente de contingência e em eventos que impossibilitem a execução dos serviços do CONTRATANTE.

**2.19. Sucessão final da Prestação de Serviços**

- I. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá participar do processo de sucessão final, definido pelo CONTRATANTE, que consiste na transição e transmissão dos serviços à empresa sucessora, com o objetivo de dar continuidade aos serviços prestados, atendendo aos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade exigidos, até a conclusão da implantação da nova empresa.

**2.20. Do Service Desk**

**2.20.1.** O Contratante utilizará a ferramenta *Service Desk* como ponto de contato sistêmico, para abertura, acompanhamento e gestão de incidentes, requisições de serviço e ocorrências conforme estipulado nos Anexos *Service Desk - Método de Atendimento* e *Service Desk - Método de Controle SLA*

**2.21. Do local da prestação dos serviços**

- I. As estruturas disponibilizadas para prestação dos serviços, deverão ser alocadas em endereço obrigatoriamente no município de Porto Alegre/RS, respeitada todas condições citadas nos anexos que especificam os requisitos necessários.
- II. A seu juízo, a CONTRATADA poderá utilizar-se de sua matriz ou de seus representantes em outros Estados para serviços de criação e de produção, ou outros complementares ou acessórios, que venham a ser necessários, desde que garantidas as condições previamente acordadas.
- III. No decorrer da execução do contrato, o local da prestação dos serviços somente poderá ser alterado, com anuência do CONTRATANTE.

**2.22. Frequência e periodicidade**

- I. Os serviços serão prestados nos dias e horários estabelecidos no item 8.2, tendo por base o horário oficial de Brasília.

**2.23.** Fica vedada à CONTRATADA manter ou utilizar, mesmo que parcialmente, infraestrutura de hardware e software baseada em serviços de processamento ou armazenamento de dados em nuvem, para prestação dos serviços objeto deste Contrato.

**2.24. São Anexos do presente contrato:**

- I. Termo de Confidencialidade e Sigilo;
- II. Diretrizes de Segurança
- III. Especificação Técnica Computador
- IV. Especificação Técnica Leitor de Cartão Smart Card
- V. Especificação Técnica Link de Comunicação
- VI. Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação
- VII. Especificações Técnicas de Infraestruturas Física e Tecnológica
- VIII. Plano de Continuidade Operacional
- IX. Requisitos de Infraestrutura Física
- X. Requisitos Tecnológicos



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

- XI. Service Desk - Método de Atendimento
- XII. Service Desk - Método de Controle SLA

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO –**

3.1. O preço do presente ajuste, constante da Proposta e aceito pela CONTRATADA, entendido como justo e suficiente para a total execução do presente objeto é conforme abaixo, por PA Ativa:

CÓDIGO DOS TURNOS	POSIÇÕES DE ATENDIMENTO	HORÁRIO DE ABRANGÊNCIA	VALOR UNITÁRIO
			POSIÇÃO DE ATENDIMENTO
A1	Dias uteis	00h00 às 06h20	
A2		05h30 às 22h00	
A3		16h40 às 23h	
A4		17h40 às 24h	
AS1	Sábados	00h00 às 06h20	
AS2		05h30 às 22h	
AS3		16h40 às 23h	
AS4		17h40 às 24h	
AD1	Domingos	00h00 às 06h20	
AD2		05h30 às 22h	
AD3		16h40 às 23h	
AD4		17h40 às 24h	

3.2. No preço acordado, estão inclusos todos os tributos ou outros ônus federais, estaduais ou municipais.

3.3. Todas as despesas de transporte, hospedagem e alimentação dos técnicos responsáveis pela realização dos serviços contratados, correrão por conta exclusiva da CONTRATADA.

**CLÁUSULA QUARTA – DO PAGAMENTO –**

4.1. O valor acordado será pago mensalmente, até o 4º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, por medição, levando-se em conta PAs ativas/logadas, com o correspondente aceite do Gestor dos Serviços, por crédito em conta corrente mantida em qualquer das Agências do CONTRATANTE, em nome da CONTRATADA.

4.2. A respectiva nota fiscal/fatura/duplicata deverá ser apresentada na Unidade de Contratações e Pagadoria da CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, nº 108, 5º andar, Bairro Centro, em Porto Alegre, RS, CEP 90018-900, com antecedência mínima de cinco dias úteis.

4.3. A nota fiscal/fatura deverá vir acompanhada do documento comprobatório de realização dos serviços (Ficha de Atendimento e/ou Ordem de Serviço) visado pelo representante do CONTRATANTE.

4.3.1. Quando se tratar de prestação de serviços e, neste caso, estão incluídas as personalizações de objetos, deverá ser apresentada nota fiscal de serviços.

4.4. Deverão constar, obrigatoriamente, no corpo da nota fiscal/fatura/duplicata, as seguintes informações:

- I. Tipo de serviço;
- II. Nº do Contrato;
- III. Nº do CNPJ do CONTRATANTE ou de suas filiais, conforme indicado pelo próprio;
- IV. Nº da Inscrição Estadual do CONTRATANTE;
- V. Data do vencimento;
- VI. Competência (mês e ano da efetivação dos serviços).
- VII. Descrição dos materiais e/ou mão-de-obra fornecidos.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

**4.5.** É condição, para pagamento da nota fiscal/fatura/duplicata, a apresentação dos seguintes documentos devidamente quitados, já exigíveis, pertinentes ao contrato, respeitadas as respectivas periodicidades, em original, cópia autenticada em cartório ou por servidor:

- I.** Certidão que prove a regularidade com o FGTS, dentro do prazo de validade;
- II.** Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, dentro do prazo de validade;

**4.5.1.** As certidões entregues serão validadas mensalmente pelo CONTRATANTE nos respectivos endereços eletrônicos dos Órgãos responsáveis. Em caso desta validação resultar de forma negativa, o pagamento da nota fiscal/fatura/duplicata ficará condicionado à regularização da situação por parte da CONTRATADA, correndo recontagem dos vencimentos dispostos neste Contrato, sem qualquer tipo de ônus financeiro para o CONTRATANTE.

**4.6.** A nota fiscal deverá ser obrigatoriamente da CONTRATADA e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal. Neste caso, o documento também deverá vir acompanhado de autorização para crédito em conta corrente mantida no nome da CONTRATADA.

**4.7.** A não observância do disposto na presente cláusula quanto ao preenchimento da nota fiscal e apresentação dos documentos exigidos, implicará na devolução do documento e na recontagem do prazo de pagamento, que reiniciará a partir da nova protocolização, sem nenhum tipo de ônus financeiro para o CONTRATANTE.

**4.8.** A CONTRATADA, caso optante pelo SIMPLES (Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições), deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, a devida declaração, conforme modelo constante do Anexo IV da IN RFB nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012, (original, atualizada e com reconhecimento de firma), a fim de não sofrer retenção de Imposto de Renda e Contribuições Sociais, de acordo com a legislação vigente.

**4.8.1.** Para fins de enquadramento do ISS (Imposto Sobre Serviços) de acordo com o SIMPLES NACIONAL, quando a legislação municipal assim permitir, será exigido o faturamento dos últimos 12 (doze) meses junto à referida Declaração.

**4.9.** O CONTRATANTE poderá exigir outros documentos comprobatórios (declarações de isenções tributárias, certidões, obrigações tributárias, etc.), a seu critério, para liberação do pagamento.

**4.10.** A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, poderá ocorrer quando o Contratado:

- I.** Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no Contrato; ou
- II.** Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demanda.

**4.11.** Nas hipóteses em que for necessário o cancelamento da nota fiscal emitida, o CONTRATANTE deverá ser comunicado imediatamente sobre o fato, para que sejam adotados os procedimentos cabíveis, desde que não tenha ocorrido o pagamento.

**4.11.1.** O cancelamento do documento fiscal após o pagamento e/ ou recolhimento dos tributos devidos, sujeitará a CONTRATADA ao ressarcimento destes impostos, bem como das multas e encargos imputados ao CONTRATANTE, em função das correções nas informações fiscais, previamente enviadas aos órgãos arrecadadores, sem prejuízo da aplicação das multas contratuais.

**CLÁUSULA QUINTA – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA –**

Os valores do presente Contrato, não pagos na data do vencimento, poderão ser corrigidos desde então, até a data do efetivo pagamento, pela variação do IGP-M ocorrida no período.

**CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE –**

Após a periodicidade de um ano, o preço do presente Contrato poderá ser reajustado, pela variação do Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M) apurada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), ou outro índice que vier a ser designado em sua substituição.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

**CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA –**

**7.1.** O prazo de vigência desta contratação é de 12 (doze) meses a contar da data de XX/XX/XXXX, podendo sua duração ser prorrogada nos termos do que dispõe o Art. 71 da Lei 13.303/2016 e legislação pertinente.

**7.2.** Caso a CONTRATADA não tenha interesse na prorrogação desta contratação, deverá manifestar-se formalmente, por carta protocolada ou por e-mail para o endereço contratacoes\_contratos@banrisul.com.br, apresentando suas razões, com uma antecedência mínima de 180 dias do término da vigência deste Contrato.

**CLÁUSULA OITAVA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES –**

**8.1. DOS DIREITOS:**

Constituem direitos de o CONTRATANTE receber o objeto deste Contrato nas condições avençadas e da CONTRATADA perceber o valor ajustado na forma e no prazo convencionados.

**8.2. DAS OBRIGAÇÕES:**

**8.2.1. Constituem obrigações do CONTRATANTE:**

- I.** Efetuar o pagamento ajustado;
- II.** Dar à CONTRATADA as condições necessárias à execução do Contrato;
- III.** Designar formalmente um representante para fiscalizar e acompanhar o cumprimento do presente Contrato;
- IV.** Examinar a documentação exigida na contratação, verificando o integral cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias;
- V.** Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços do contratado, nos termos da legislação vigente.

**8.2.2. Constituem obrigações da CONTRATADA:**

- I.** Prestar o serviço na forma ajustada;
- II.** Fornecer as ferramentas e materiais necessários à prestação dos serviços, responsabilizando-se pela perfeita execução;
- III.** Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações sociais e trabalhistas relativamente aos seus empregados, correndo todas as obrigações e ônus de empregador por sua conta e, conseqüentemente, o pagamento das contribuições exigidas pela Previdência Social, seguro contra acidentes do trabalho e demais encargos da legislação vigente;
- IV.** Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- V.** Apresentar, durante a execução do Contrato, quando solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na licitação e, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.
- VI.** Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução do presente Contrato;
- VII.** Disponibilizar e informar ao CONTRATANTE, no ato da assinatura deste instrumento, o seu endereço eletrônico na Internet (e-mail), para o recebimento e envio de mensagens, relatórios gerenciais, planilhas, etc., o qual se estabelecerá como principal canal de comunicação entre as partes, especialmente no trato das demandas diárias;
- VIII.** Orientar seus empregados a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos ou materiais por ele manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação ou descarte, quando for o caso;
- IX.** Fornecer pessoas especializadas para a execução dos serviços, devidamente identificadas, mantendo toda a documentação exigida pela legislação vigente;
- X.** Atender, imediatamente, solicitação de substituição de funcionário cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inadequados,



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços, sem que lhe assista qualquer direito ou reclamação;

**XI.** Responder por todo e qualquer dano que causar ao CONTRATANTE ou a terceiros praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, inclusive os de decisões judiciais, assegurando ao CONTRATANTE o direito de regresso, eximindo o Contratante de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

**XII.** Identificar os empregados que executarão tarefas nas dependências do CONTRATANTE, mediante o alcance da relação nominal, qual contenha o(s) número(s) da(s) cédula(s) de identidade, uso de uniforme e crachá;

**XIII.** Dar imediato conhecimento, ao CONTRATANTE, de autuações ou notificações porventura lavradas pela fiscalização em geral, bem como erros e omissões, relativas aos serviços ou obras sob sua responsabilidade técnica ou fiscalização;

**XIV.** Corrigir gratuitamente os serviços que apresentem incorreção, imperfeição, sem prejuízo das multas contratuais;

**XV.** Não interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do Contratante, salvo nos casos previstos em lei;

**XVI.** Cumprir e fazer cumprir todas as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho, especialmente as normas NR-6 (uso de equipamentos de proteção individual), NR-8 (edificações), NR-10 (instalações e serviços de eletricidade) e NR-18 (obras de construção, demolição e reparos) da Portaria nº 3.214/78, aplicáveis aos empregados por ela contratados;

#### **CLÁUSULA NONA – DA INDENIZAÇÃO –**

Em decorrência das obrigações aqui assumidas, a CONTRATADA assume o compromisso de indenizar o CONTRATANTE por quaisquer importâncias que este seja compelido a desembolsar em favor dos empregados dela, seja a que título for, inclusive em se tratando de reclamatória trabalhista, promovida em função do presente ajuste.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE CIVIL –**

**10.1.** A CONTRATADA assume exclusivamente a responsabilidade civil pelos atos praticados por seus empregados, quando na execução dos serviços contratados, e pelo atendimento às normas e regulamentos que disciplinam as atividades em foco.

**10.2.** A CONTRATADA assume a responsabilidade por eventuais danos causados por seus prepostos e empregados a bens ou pessoas.

**10.3.** A CONTRATADA responsabiliza-se, perante o CONTRATANTE, pela idoneidade das pessoas designadas aos serviços contratados.

**10.4.** As partes acordam que ao CONTRATANTE não cabe responsabilidade alguma em caso de ferimentos, seja de que natureza for, incapacidade parcial ou total, temporária, permanente ou morte de qualquer dos empregados da CONTRATADA designados à execução dos serviços contratados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA UTILIZAÇÃO DO CONTRATO COMO GARANTIA –**

É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o presente Contrato como garantia para qualquer operação financeira.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONFIDENCIALIDADE –**

**12.1.** A CONTRATADA garante manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que sejam confiados ou que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a pessoas não formalmente autorizadas pelo CONTRATANTE, obedecendo ao



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO que é parte integrante deste instrumento e que será assinado pelo representante legal no ato da assinatura do presente Contrato.

**12.2.** O não cumprimento das cláusulas que tratam de Segurança da Informação e Sigilo, bem como o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO será considerado falta gravíssima.

**12.3.** A CONTRATADA garante que orientará seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações a seguirem as normas de Segurança da Informação estabelecidas pelo CONTRATANTE e a manter sigilo absoluto quanto às informações contidas nos documentos e materiais por eles manipulados ou acessados, dedicando especial atenção à sua guarda, arrumação ou descarte, quando for o caso.

**12.4.** A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, sempre que solicitado, TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, devidamente assinado por todos os seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviços (internos ou externos), empregados, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações, que prestem serviços ao CONTRATANTE.

**12.5.** O CONTRATANTE poderá realizar auditorias em caso de fundada suspeita de descumprimento contratual e mediante notificação exclusivamente no ambiente do CONTRATANTE onde os serviços são desenvolvidos e com relação aos equipamentos nele existentes relacionados à execução do presente Contrato, de forma a se certificar do cumprimento das disposições de segurança e confidencialidade.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GARANTIA –**

**13.1.** A CONTRATADA dá e se obriga a manter, durante toda a vigência do Contrato, garantia por uma das modalidades previstas no artigo 70, da Lei 13.303, de 30 de junho de 2016, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do preço global contratado, devendo apresentar o respectivo comprovante em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da data de início da vigência deste Contrato, sob pena de rescisão contratual e sanções administrativas cabíveis.

**13.2. NO CASO DE CAUÇÃO EM DINHEIRO:**

**I.** O valor depositado em caução será administrado pelo CONTRATANTE e devolvido à CONTRATADA, até 03 (três) meses decorridos do término do Contrato ou da sua rescisão, desde que adimplidas todas as obrigações contratuais, trabalhistas, previdenciárias e fiscais;

**II.** O CONTRATANTE utilizará, a qualquer tempo, no todo ou em parte, o valor da garantia para cobrir os prejuízos eventualmente apurados, decorrentes do descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos serviços contratados, inclusive os motivados por greves ou atos dos empregados da CONTRATADA;

**III.** Utilizada a garantia, a CONTRATADA fica obrigada a reintegrá-la no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da data que for notificada formalmente pelo CONTRATANTE, sob pena de rescisão contratual;

**IV.** O valor atualizado da garantia será devolvido à CONTRATADA, desde que a CONTRATADA não possua dívida com o CONTRATANTE e mediante expressa autorização deste.

**13.3. NO CASO DE SEGURO GARANTIA:**

**I.** O CONTRATANTE deverá ser indicado como beneficiário do seguro garantia;

**II.** A CONTRATADA obriga-se a apresentar a nova apólice em até 10 (dez) dias úteis após o vencimento da anterior e a comprovar o pagamento do prêmio respectivo em até dois dias úteis após o seu vencimento;

**III.** O descumprimento das obrigações previstas nos itens I e II, acima, constitui motivo para rescisão contratual;

**IV.** O prazo de cobertura da apólice deverá abranger o período do Contrato, acrescido de 03 (três) meses;

**13.4. NO CASO DE FIANÇA BANCÁRIA,** deverá constar, no instrumento de fiança bancária:

**I.** Prazo de validade correspondente ao período de vigência deste Contrato, acrescido de 03 (três) meses;



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

- II. Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento, ao CONTRATANTE, dos prejuízos por este sofridos em razão do descumprimento das obrigações da CONTRATADA, independentemente de interpelação judicial;
- III. Expressa renúncia do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 do Código Civil Brasileiro;
- IV. Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.
- 13.5. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:
  - I. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto contratado e do inadimplemento das demais obrigações nele previstas;
  - II. Prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
  - III. Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
  - IV. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.
- 13.6. A perda da garantia em favor do CONTRATANTE, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das demais sanções previstas no Contrato.
- 13.7. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.
- 13.8. A garantia será considerada extinta com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia.
- 13.9. A garantia prevista nesta cláusula, somente será liberada ante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, ou ainda, de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do Contrato. Caso tais comprovações não sejam apresentadas até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo CONTRATANTE.
- 13.10. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação da garantia, autoriza o CONTRATANTE a rescindir o presente Contrato.
- 13.11. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas nesta Cláusula.
- 13.12. Caso o pagamento de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias decorrentes da contratação não seja comprovado até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência do Contrato, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CESSÃO DO CONTRATO –**

É proibida a cessão, subcontratação ou transferência, total ou parcial, do presente Contrato, sob pena de rescisão.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES –**

- 15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81 da Lei federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016.
- 15.2. Poderão ser motivos para alterações contratuais, dentre outros:
  - I. Alteração dos prazos de início de etapas de execução, de conclusão e de entrega;
  - II. Superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do Contrato;
  - III. Aumento ou diminuição das quantidades inicialmente previstas no Contrato, nos limites permitidos pela Lei 13.303/2016; e,
  - IV. Modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos objetivos.
- 15.3. As alterações deverão ser justificadas por escrito, previamente autorizadas pela autoridade competente e formalizadas mediante aditivo contratual.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

**CLAUSULA DÉCIMA SEXTA – DA UTILIZAÇÃO DO NOME DO CONTRATANTE –**

A CONTRATADA não poderá utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação profissional como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios diversos, impressos, etc., nem tampouco pronunciar-se em nome do CONTRATANTE à imprensa em geral sobre quaisquer assuntos relativos à atividade deste, bem como sua atividade profissional, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS PENALIDADES E MULTAS –**

**17.1.** Serão aplicadas as seguintes sanções pelo não cumprimento de quaisquer das obrigações do presente Contrato à CONTRATADA, sem prejuízo de sua responsabilidade civil e da rescisão do mesmo, se for o caso:

**17.1.1. Advertência**, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja concorrido e nos casos abaixo especificados:

- I. por ocorrência**, pela não realização do Indicador de Contato com Clientes conforme contratualmente estabelecido;
- II. por mês de ocorrência**, quando o Indicador de Conformidade do Atendimento ficar entre  $90 > IQA \geq 85$ ;
- III. por ocorrência**, pelo atraso na apresentação de plano de ação corretivo quando do não atingimento dos Indicadores Contratuais;

**17.1.2. Multa(s):**

- I. de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) sobre o valor total atualizado do contrato**, por dia de atraso, nos casos de atraso superior a 01 (um) dia no cronograma de implantação;
- II. de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais Telefônicos (INS1) ficar entre  $100% > INS \geq 98%$ ;
- III. de 1% (um por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais Telefônicos (INS1) for  $INS < 98%$ ;
- IV. de 0,30% (zero vírgula trinta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais Telefônicos e Virtuais (INS2/INS3) ficar entre  $90% > INS \geq 85%$ ;
- V. de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais Telefônicos e Virtuais (INS2/INS3) ficar entre  $85% > INS \geq 80%$ ;
- VI. de 0,80% (zero vírgula oitenta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais Telefônicos e Virtuais (INS2/INS3) ficar entre  $80% > INS \geq 70%$ ;
- VII. de 1% (um por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos em que o Indicador de Nível de Serviço (INS) dos Canais Telefônicos e Virtuais (INS2/INS3) for  $INS < 70%$ ;
- VIII. de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos em que o Indicador de Abandono nos Canais Telefônicos (IAL1) ficar entre  $0 < IAL \leq 2%$ ;
- IX. de 1% (um por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos em que o Indicador de Abandono nos Canais Telefônicos (IAL1) for  $IAL > 2%$ ;
- X. de 0,30% (zero vírgula trinta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência**, por mês, nos casos em que o Indicador de Abandono nos Canais Telefônicos e Virtuais (IAL2/IAL3) ficar entre  $2% < IAL \leq 4%$ ;



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

- XI. de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos em que o Indicador de Abandono nos Canais Telefônicos e Virtuais (IAL2/IAL3) ficar entre  $4% < IAL \leq 5%$ ;
- XII. de 0,80% (zero vírgula oitenta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos em que o Indicador de Abandono nos Canais Telefônicos e Virtuais (IAL2/IAL3) ficar entre  $5% < IAL \leq 6%$ ;
- XIII. de 1% (um por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos em que o Indicador de Abandono nos Canais Telefônicos e Virtuais (IAL2/IAL3) for  $IAL > 6%$ ;
- XIV. de 0,15% (zero vírgula quinze por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos em que o Indicador de Cumprimento de Prazo for “fora do prazo =1”;
- XV. de 0,30% (zero vírgula trinta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos em que o Indicador de Cumprimento de Prazo for “fora do prazo  $\geq 2$ ”;
- XVI. de 1% (um por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos em que o Indicador de Atendimentos não Registrados for  $> 0$ ;
- XVII. de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos de reincidência do Indicador de Conformidade do Atendimentos ficar entre  $90 > IQA \geq 85$ ;
- XVIII. de 1% (um por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos em que o Indicador de Conformidade do Atendimentos ficar entre  $85 > IQA \geq 80$ ;
- XIX. de 1,10% (um vírgula dez por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos de reincidência do Indicador de Conformidade do Atendimentos entre  $85 > IQA \geq 80$ ;
- XX. de 1,20% (um vírgula vinte por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos em que o Indicador de Conformidade do Atendimentos for entre  $80 > IQA \geq 70$ ;
- XXI. de 1,50% (um vírgula cinquenta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos de reincidência do Indicador de Conformidade do Atendimentos entre  $80 > IQA \geq 70$ ;
- XXII. de 1,60% (um vírgula sessenta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos em que o Indicador de Conformidade do Atendimentos for  $IQA < 70$ ;
- XXIII. de 2,00% (dois por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos do Indicador de Conformidade do Atendimentos ficar entre  $IQA < 70$ ;
- XXIV. de 1% (um por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos em que o Indicador de Reclamações do Atendimento – Órgãos externos for “Reclamação  $> 0$ ”;
- XXV. de 0,30% (zero vírgula trinta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos em que o Indicador de Reclamações do Atendimento – Áreas Internas for “Reclamação  $> 0 \leq 2$ ”;
- XXVI. de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por mês, nos casos em que o Indicador de Reclamações do Atendimento – Áreas Internas for “Reclamação  $> 2$ ”;
- XXVII. de 5% (cinco por cento) sobre o valor total atualizado do contrato,** por ocorrência, pela não participação do processo de sucessão final, definido pelo CONTRATANTE.
- XXVIII. de 0,005% (zero vírgula zero zero cinco por cento) sobre o valor total atualizado do contrato,** por ocorrência, pelo descumprimento de qualquer obrigação trabalhista;
- XXIX. de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato,** por dia de atraso, caso não sejam cumpridos os prazos estipulados no item 8.2.2, subitens XVII, XVIII e XIX da Cláusula Oitava;
- XXX. de 0,005% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por ocorrência, no mês em que se verificou a ocorrência de atraso de até 30 (trinta) minutos no comparecimento do profissional ao posto de trabalho no horário estabelecido;
- XXXI. de 0,007% (zero vírgula zero sete por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por hora de atraso, no caso de atraso superior a 30 (trinta) minutos no comparecimento do profissional ao posto de trabalho em determinado dia;
- XXXII. de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento), sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por ocorrência, nos casos em que não houver a cobertura do posto de trabalho em determinado dia;



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

**XXXIII. de 0,07% (zero vírgula zero sete por cento) sobre o faturamento do mês da ocorrência,** por ocorrência pela permanência de profissional no posto de trabalho com indícios de ter ingerido bebida alcoólica ou portando-se de modo julgado inconveniente ou incompatível com o serviço;

**XXXIV. de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato,** no caso de descumprimento de cláusula contratual que não elencados nas hipóteses dos incisos anteriores, norma de legislação pertinente, execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e/ou negligência na execução dos serviços contratados;

**XXXV. de 5% (cinco por cento) sobre o valor total atualizado do contrato,** no caso de descumprimento contratual total ou, ainda, quando ocorrer reincidência no cometimento de falta pela qual já houver sido a CONTRATADA advertida e/ou multada.

**17.1.2. Suspensão do direito de licitar e contratar com o CONTRATANTE,** pelo prazo de até dois anos, sem prejuízo do CONTRATANTE considerar rescindido este vínculo obrigacional e/ou adotar as demais medidas legais e judiciais cabíveis, quando ocorrer:

- I. Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- II. Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados, acarretando prejuízos ao CONTRATANTE;
- III. Atraso injustificado na execução dos serviços e retardamento na execução do Contrato, contrariando o disposto neste Contrato;
- III.1. Configurar-se-á o retardamento da execução quando o contratado:
  - a) Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do Contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;
  - b) Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no Contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.
  - c) A falha na execução do Contrato estará configurada quando o contratado descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o subitem Multa(s) desta cláusula.
- IV. Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- V. Irregularidades que ensejam a rescisão contratual;
- VI. Ação no intuito de tumultuar a execução do Contrato;
- VII. Práticas de atos ilícitos, demonstrando não possuir idoneidade para licitar ou contratar com a administração pública;
- VIII. Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

**17.2.** As multas mencionadas nesta cláusula são, individualmente, limitadas a 30% (trinta por cento) do valor da base de cálculo de sua incidência, por ocorrência, sem prejuízo da cumulação de multas, limitadas a 30% (trinta por cento) do valor total do Contrato.

**17.3.** A(s) multa(s) aplicada(s) à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados ao CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito devido à CONTRATADA ou serão cobrados judicialmente.

**17.4.** A(s) penalidade(s) de multa(s) não terá(ão) caráter compensatório, podendo ser aplicada cumulativamente com as demais sanções e a sua cobrança não tem intuito indenizatório, não isentando a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

**17.5.** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**17.6.** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e regulamento próprio do CONTRATANTE.

**17.7.** As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846/2013, conforme o disposto no seu art. 30.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA RESCISÃO –**

**18.1.** O presente Contrato poderá ser rescindido nas seguintes hipóteses:

- I. De forma unilateral, assegurada a prévia defesa;



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

- II. Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE e para o CONTRATADO;
- III. Por determinação judicial.
- 18.2. Constituem motivos, dentre outros, para a rescisão contratual:
  - I. A inexecução total do Contrato;
  - II. A execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e/ou negligência na execução dos serviços contratados;
  - III. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
  - IV. A lentidão do seu cumprimento, levando a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;
  - V. O atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;
  - VI. A paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação;
  - VII. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital ou no Contrato;
  - VIII. O desatendimento das determinações regulares do CONTRATANTE decorrentes do acompanhamento e fiscalização do Contrato;
  - IX. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
  - X. A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
  - XI. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do Contrato;
  - XII. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.
- 18.3. Caso a CONTRATADA tenha interesse na rescisão contratual, deverá manifestar-se, apresentando suas razões, com no mínimo 180 dias de antecedência.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS CONDIÇÕES GERAIS –**

- 19.1. Qualquer modificação na rotina dos serviços deverá ser comunicada com antecedência mínima de setenta e duas horas e a expressa anuência da outra parte.
- 19.2. Qualquer tolerância ou concessão do CONTRATANTE ou da CONTRATADA, não constituem novações ou precedentes invocáveis por qualquer das partes.
- 19.3. Os casos fortuitos ou de força maior, previstos no artigo 393, parágrafo único, do Código Civil Brasileiro não constituem inadimplência.
- 19.4. Nos casos em que a CONTRATADA não comprovar o pagamento dos direitos trabalhistas e previdenciários dos empregados envolvidos na prestação dos serviços, o CONTRATANTE poderá utilizar os valores das faturas ou ainda da garantia apresentada pela CONTRATADA para realizar o pagamento diretamente aos trabalhadores.
- 19.5. As Partes declaram, sob as penas da Lei, que os signatários do presente instrumento são seus bastantes representantes/procuradores legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com deveres para assumir as obrigações ora pactuadas.
- 19.6. As Partes reconhecem que o presente instrumento foi elaborado dentro dos mais rígidos princípios da boa-fé e da probidade, sendo fruto do mútuo consentimento expresso em cláusulas que atendem plenamente os seus recíprocos interesses comerciais. Declaram, outrossim, que leram e compreenderam integralmente o conteúdo avençado, tendo sido exercida em toda sua plenitude a autonomia da vontade das partes, reconhecendo que o presente ajuste é equânime e livre de ambiguidades e contradições.
- 19.7. Fica, desde já, convencionado, que caso haja alguma divergência entre as cláusulas do presente Contrato e as condições estabelecidas nos Anexos que o integram, serão consideradas como preponderantes as condições e disposições constantes neste Contrato. Em caso de dúvidas e divergências entre os Anexos, prevalecerá sempre o mais recente.
- 19.8. Todas as comunicações relativas ao presente Contrato serão consideradas como regularmente feitas e entregues enviadas por carta protocolada, fax ou E-Mail.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

19.9. As cláusulas e condições pactuadas neste Contrato poderão ser alteradas a qualquer tempo, mediante assinatura de termo aditivo assinado pelos representantes autorizados das partes, respeitados os termos deste Contrato.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO DE ELEIÇÃO –**

As partes elegem o foro da Comarca de Porto Alegre, RS, para dirimir as questões relativas a este Contrato.

E, por estarem justos e contratados, firmam o presente em duas vias de igual teor e forma, para um só efeito, perante as testemunhas infra-assinadas.

Porto Alegre, XX de XXXXXXXX de XXXX.

\_\_\_\_\_  
**BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A**

\_\_\_\_\_  
**CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

**O CONTRATANTE, BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.**, sociedade de economia mista, com sede na Rua Capitão Montanha, 177, em Porto Alegre, RS, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob nº 92.702.067/0001-96 e com Inscrição Estadual n.º 096/2536253, por seu representante legal no fim assinado,

e

**A CONTRATADA, (preencher com a qualificação da empresa contratada)**, por seu representante legal no fim assinado, têm como certo e ajustado o que adiante segue.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO –**

O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO define os direitos, obrigações e responsabilidades das Partes em relação à Segurança da Informação e aos ativos envolvidos e necessários à execução do objeto deste Contrato e seus aditivos, doravante referido apenas como Contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES –**

**2.1. Ativo:** Qualquer coisa que tenha valor para as Partes, englobando:

- I.** Os ativos de informação, tais como, mas não se limitando a base de dados e arquivos, contratos e acordos, documentação de sistema, informações sobre pesquisa, manuais de usuário, material de treinamento, procedimentos de suporte ou operação, planos de continuidade do negócio, procedimentos de recuperação, trilhas de auditoria e informações armazenadas;
- II.** Os ativos de software, tais como, mas não se limitando a aplicativos, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários;
- III.** Os ativos físicos, tais como, mas não se limitando a equipamentos computacionais, equipamentos de comunicação, mídias removíveis e outros equipamentos;
- IV.** Os serviços, tais como, mas não se limitando a serviços de computação e comunicações, utilidades gerais, por exemplo aquecimento, iluminação, eletricidade e refrigeração;
- V.** As pessoas e suas qualificações, habilidades e experiências;
- VI.** Os intangíveis, tais como, mas não se limitando a reputação e a imagem da Parte.

**2.2. Confidencialidade e Sigilo:** Garantia de que a informação é acessível somente a Pessoas Autorizadas.

**2.3. Informação:** Significa toda e qualquer informação de natureza, mas não se limitando a comercial, técnica, financeira, jurídica, operacional ou mercadológica sobre, mas sem se limitar a análises, amostras, componentes, contratos, cópias, croquis, dados, definições, desenhos, diagramas, documentos, equipamentos, especificações, estatísticas, estudos, experiências, fluxogramas, fórmulas, fotografias, ideias, instalações, invenções, mapas, métodos e metodologias, modelos, pareceres, pesquisas, planos ou intenções de negócios, plantas ou gráficos, práticas, preços, custos e outras informações comerciais, processos, produtos atuais e futuros, programas de computador, projetos, testes ou textos repassada na forma escrita, oral, armazenada em qualquer mídia tangível ou intangível.

**2.4. Informações Confidenciais:** São aquelas informações que a Parte Divulgadora deseja proteger contra o uso ilimitado, comunicação e ou divulgação indiscriminada ou competição e que sejam designadas como tal por meio de Contrato, especialmente para fins de celebração de acordo comercial referente aos projetos do BANRISUL.

**2.5. Informação Liberada:** Trata-se da informação identificada pela Parte Divulgadora com a expressão “INFORMAÇÃO LIBERADA” ou que:

- I.** Seja do conhecimento da Parte Receptora à época em que lhe for comunicada, desde que possa ser comprovado tal conhecimento prévio;
- II.** Antes de ser revelada, tenha se tornado do conhecimento do público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados por uma das Partes ou por seus representantes ou empregados;



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

- III. Tenha sido recebida legitimamente de terceiro sem restrição à revelação e sem violação à obrigação de sigilo direta ou indiretamente para com a Parte que as houver revelado;
  - IV. Tenha tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte Divulgadora;
  - V. Tenha sido desenvolvida de forma independente por empregados ou por empresas do mesmo grupo da Parte Receptora, sem utilização direta ou indireta de Informações Confidenciais, desde que passível de comprovação;
  - VI. Toda e qualquer informação que não se enquadre nas hipóteses previstas acima deverá ser considerada confidencial e mantida sob sigilo pela Parte Receptora até que venha a ser autorizado, expressamente pela Parte Divulgadora, a tratá-la diferentemente.
- 2.6. Parte:** Expressão utilizada para referir genericamente os signatários deste **Termo de Confidencialidade e Sigilo.**
- 2.7. Parte Receptora:** É a Parte que recebe as informações Confidenciais.
- 2.8. Parte Divulgadora:** É a Parte que divulga as informações Confidenciais.
- 2.9. Pessoa Autorizada:** Agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados dos signatários do Contrato ou deste Termo de Confidencialidade e Sigilo e aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações.
- 2.10. Sigilo:** Condição nas quais dados sensíveis são mantidos em sigilo e divulgado apenas para as Pessoas Autorizadas.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES –**

Todas as informações relacionadas ao objeto do Contrato referido na cláusula primeira deste instrumento que forem transmitidas pela Parte Divulgadora à Parte Receptora devem ser consideradas e protegidas pela Parte Receptora como confidenciais, exceto se antes da divulgação for esclarecido expressamente que não são confidenciais.

**CLÁUSULA QUARTA – DO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS –**

As informações da Parte Divulgadora devem ser tratadas como confidenciais e serem protegidas pela Parte Receptora por período indeterminado, até ordem em contrário.

**CLÁUSULA QUINTA – DAS AUTORIZAÇÕES PARA ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS –**

- 5.1. Para alcançar a condição de Pessoa Autorizada, os agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados das Partes, envolvidos, direta ou indiretamente, com a execução do Contrato, deverão ser devidamente instruídos sobre a proteção e manutenção da Confidencialidade e Sigilo das Informações Confidenciais, bem como do teor deste Termo de Confidencialidade e Sigilo.
- 5.2. Concomitantemente, as Partes tomarão todas as providências para minimizar o risco de revelação de Informações Confidenciais, assegurando-se de que somente Pessoas Autorizadas tenham acesso a tais informações, na estrita medida do necessário.
- 5.3. Em qualquer caso, as Partes serão responsáveis por toda infração ao presente Termo de Confidencialidade e Sigilo que venha a ser cometida por qualquer Pessoa Autorizada sob sua responsabilidade e tomará todas as providências, inclusive judiciais, necessárias para impedi-los de revelar ou utilizar, de forma proibida ou não autorizada, as Informações Confidenciais.
- 5.4. Cada Parte fará a gestão das inclusões e exclusões de seus prepostos na condição de Pessoa Autorizada, devendo comunicar imediatamente à outra Parte as mudanças ocorridas.

**CLÁUSULA SEXTA – DO USO –**

- 6.1. As Informações Confidenciais reveladas serão utilizadas, exclusivamente, para os fins de execução do Contrato. Em hipótese alguma, poderão ser utilizadas para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros.
- 6.1.1. A Parte Receptora concorda que:
  - I. Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este instrumento devem ser usadas pela Parte Receptora tão somente com o propósito para o qual foram divulgadas;



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

II. Quaisquer informações confidenciais divulgadas de acordo com este documento permanecem em qualquer instância de propriedade da Parte Divulgadora;

III. Exceto nos casos de determinação judicial, a Parte Receptora não poderá usar, distribuir, divulgar ou disseminar informações confidenciais a quem quer que seja, salvo a seus empregados, incluindo os de sua controladora, subsidiárias controladas ou afiliadas, que necessitem ter conhecimento de tais informações ao alcance do propósito para o qual foram divulgadas, a não ser e até que tais informações:

a. Estejam disponíveis para o público por outros meios que não por quebra deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;

b. Estejam de posse da Parte Receptora ou de seus empregados sem restrição, antes de qualquer divulgação feita segundo este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO;

c. Sejam ou tenham sido divulgadas à Parte Receptora ou a seus empregados por terceiros, que não tenham sido empregados das Partes e desde que por meios legais tenham obtido conhecimento;

d. Sejam desenvolvidas independentemente pela Parte Receptora sem que as informações confidenciais, divulgadas segundo este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, tenham sido usadas direta ou indiretamente.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA NÃO DIVULGAÇÃO –**

7.1. A Parte Receptora garante que protegerá por todos os meios as informações confidenciais, comprometendo-se a protegê-las da forma e, no mínimo, no grau que protege suas próprias informações confidenciais.

7.2. A Parte Receptora concorda também em dar conhecimento a todos os seus empregados e demais colaboradores, de suas obrigações contratuais, que regem este instrumento e a todos que tiverem acesso às informações confidenciais.

7.3. A divulgação pela Parte Receptora de informações confidenciais, sem autorização expressa da Parte Divulgadora, sujeitará a infratora às penalidades legais e ou contratuais.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA GUARDA DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS –**

8.1. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à preservação de extravio ou perda de quaisquer Informações Confidenciais, principalmente os que impeçam a divulgação ou a utilização por seus agentes, funcionários, consultores e representantes, ou ainda, por terceiros não envolvidos com a execução do Contrato.

8.2. A CONTRATADA concorda também que tomará assinatura no TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, de todos os seus empregados e colaboradores que vierem a ter acesso às informações confidenciais.

#### **CLÁUSULA NONA – DAS CÓPIAS –**

As Partes comprometem-se a não efetuar nenhuma gravação ou cópia das Informações Confidenciais recebidas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA PROPRIEDADE –**

10.1. O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO não implica a concessão, pela Parte Divulgadora à Parte Receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

10.2. Todas as anotações e compilações serão também consideradas Informações Confidenciais e serão havidos como de propriedade da Parte Divulgadora, não cabendo à outra Parte nenhum direito sobre tais, salvo acordo entre as mesmas, expresso e por escrito, em contrário.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIOLAÇÃO –**

As Partes informarão a outra Parte imediatamente sobre qualquer revelação não autorizada, esbulho ou mau uso, por qualquer pessoa, de qualquer Informação Confidencial, assim que tomar



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

conhecimento, e tomará as providências necessárias ou convenientes para evitar qualquer violação futura de Informações Confidenciais.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS –**

**12.1.** A pedido da Parte Divulgadora, a Parte Receptora deverá restituir imediatamente o documento (ou outro suporte) que contiver Informações Confidenciais.

**12.2.** A Parte Receptora deverá restituir espontaneamente a Parte Divulgadora as Informações Confidenciais que deixarem de ser necessárias, não guardando para si, em nenhuma hipótese, cópia, reprodução ou segunda via das mesmas.

**12.3.** A pedido da Parte Divulgadora, a Parte Receptora deverá prontamente emitir uma declaração assinada por seu representante legal, confirmando que toda Informação Confidencial foi restituída ou inteiramente destruída, comprometendo-se de que não foram retidas quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de ser considerado falta gravíssima, conforme previsto no Contrato e ainda podendo ser, a CONTRATADA, responsabilizada por perdas e danos que porventura vierem a existir.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES –**

O descumprimento de quaisquer cláusulas do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo será considerado falta gravíssima conforme previsto no Contrato e ainda sujeitará a Parte, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos diretos sofridos pela outra Parte, excluindo-se danos indiretos, consequenciais ou lucros cessantes, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, que serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA –**

O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO terá a mesma vigência do Contrato e seus aditivos em consonância com a Cláusula Primeira. Não obstante o referido termo final de validade do Contrato, todas as obrigações previstas neste Instrumento, relacionadas às Informações já divulgadas, continuarão a ser observadas, notadamente a preservação da confidencialidade, por período indeterminado após a sua extinção.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICIDADE –**

Todas as declarações, anúncios públicos e/ou divulgações relativas ao Contrato e a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deverão ser previamente comunicados e coordenados por ambas as Partes, dependendo a sua declaração, anúncio e/ou divulgação, do prévio e mútuo consentimento das mesmas.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – REVELAÇÃO POR ORDEM JUDICIAL –**

Caso uma das Partes seja obrigada a revelar qualquer Informação Confidencial em virtude de ordem judicial, a mesma avisará a outra Parte imediatamente, para que a esta seja dada a oportunidade de opor-se à revelação. Caso a oposição da Parte não seja bem sucedida, a Parte oposta somente poderá fazer a revelação na extensão exigida pela ordem judicial em questão e deverá exercer todos os esforços razoáveis para obter garantias confiáveis de que tais Informações Confidenciais tenham tratamento sigiloso.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS –**

**17.1.** Falhas ou atrasos de qualquer uma das Partes no exercício de qualquer direito, poder ou privilégio não devem ser considerados como desistência, novação ou modificação dos direitos previstos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO.

**17.2.** Fica entendido que este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO não pretende e não vai obrigar as Partes a celebrar outros acordos ou contratos, ou ainda a realizar qualquer negócio, ficando, certo e ajustado que as Partes não têm exclusividade no recebimento das informações confidenciais a serem divulgadas.



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

17.3. Nada que esteja contido neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deve ser tomado como garantia ou conferência de direitos de licença de uso das informações confidenciais divulgadas à parte Receptora.

17.4. Qualquer aditamento a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO deve ser por escrito e assinado por seus representantes legais.

Porto Alegre, XX de XXXXXXXX de XXXX.

\_\_\_\_\_  
**BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.**

\_\_\_\_\_  
**CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

**TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

Eu, \_\_\_\_\_, portador do documento de identidade nº \_\_\_\_\_, expedido pela \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, comprometo-me a manter sigilo sobre dados, processos, informações, documentos e matérias que eu venha a ter acesso ou conhecimentos no âmbito do CONTRATANTE, em razão das atividades profissionais a serem realizados e ciente do que preceituam a Lei Complementar 105/2001 que trata do sigilo bancário; o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), nos arts. 153, 154, 314, 325 e 327 e suas alterações promovidas pela Lei 9.983/2000 e Lei 6.799/1980; o Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código do Processo Penal), no art. 207; a Lei Federal nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil); a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 (Lei de Arquivos), nos arts. 4, 6 e 25; e o Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 (Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento).

Tenho ciência de que o não cumprimento do aqui estabelecido estará a Contratada incidindo em falta gravíssima em conformidade com o estabelecido no Termo de Confidencialidade e Sigilo e no Contrato propriamente dito.

E por estar de acordo com o presente Termo, assino-o na presença das testemunhas a seguir mencionadas.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Colaborador da CONTRATADA

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:  
RG:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:  
RG



RUBRICA CONTRATANTE	RUBRICA CONTRATADA	RUBRICA TESTEMUNHA 1	RUBRICA TESTEMUNHA 2

## Anexo III - DIRETRIZES DE SEGURANÇA

### 1. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A CONTRATADA deverá zelar pelo sigilo e segurança das informações, de acordo com as Políticas de Segurança da Informação do CONTRATANTE, adotando dentre outros os seguintes mecanismos:

<b>RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA</b>
a. Prever no contrato de trabalho com seus empregados termos e condições de confidencialidade, contendo cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações, bem como as penalidades que serão aplicadas nos casos de quebra do sigilo das informações.
b. Exigir dos colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações da operação.
c. Bloquear imediatamente todos os acessos físicos e lógicos ao ambiente da operação do CONTRATANTE, em caso de suspeita de conduta indevida por parte de seus empregados.
d. Adotar, além dos procedimentos previstos na legislação trabalhista vigente, a comunicação tempestiva ao CONTRATANTE no prazo máximo de D+1, dos dados dos empregados demitidos/dispensados, seja por justa causa ou não.
e. Comunicar ao CONTRATANTE os dados dos empregados afastados da operação por mais de 10 dias corridos, sem justificativa.
f. Possuir procedimentos para controle do acesso à informação; proteção de dados e voz; realização de troca de dados, não permitindo aos seus operadores/funcionários/colaboradores a utilização de celulares, câmeras, bolsas, mochilas, pastas, capacetes, papel, lápis, canetas, no ambiente da operação do CONTRATANTE.
g. Disponibilizar, na periodicidade e formato solicitados pelo CONTRATANTE, relação de operadores por módulo de atendimento e demais empregados por cargo/função.
h. Não permitir a realização de <i>benchmarking</i> na operação contratada, nem o acesso de terceiros à área da operação, sem a prévia autorização do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deve elaborar instruções normativas orientando seus empregados sobre os procedimentos de segurança a serem adotados, especialmente sobre controle de acesso e manutenção dos sistemas de CFTV e alarmes.

A CONTRATADA deve permitir ao CONTRATANTE amplo e irrestrito acesso, verificação e auditoria dos procedimentos e equipamentos adotados/instalados.

O CONTRATANTE realizará vistoria nos *sites* contratados em até 15 dias antes do início das atividades do piloto da Operação a ser realizado pela CONTRATADA, onde será feita a avaliação da adequação das diretrizes de segurança informadas.

O CONTRATANTE enviará à CONTRATADA um relatório de avaliação das diretrizes de segurança, descrevendo os itens considerados em não conformidade, contendo as recomendações de ajustes para cada um dos itens apontados e estabelecendo o prazo para a readequação das diretrizes de segurança pela CONTRATADA.

### 2. CONTROLE DE ACESSO

As instalações utilizadas pela CONTRATADA para atendimento dos serviços do CONTRATANTE deverão possuir sistema de controle de acesso que assegure o registro de circulação de todas as pessoas que acessarem as dependências da CONTRATADA.

A entrada de funcionários do CONTRATANTE e empregados da CONTRATADA deve ser permitida apenas através da utilização dos cartões de identificação (crachás) que devem permanecer à vista durante todo o tempo em que permanecerem no ambiente do *site*.

A entrada de visitantes deverá ser autorizada pelo representante da CONTRATADA responsável pela operação do CONTRATANTE ou pessoa por ele delegada, observando as normas de Segurança da Informação descritas no edital.

Os registros de entrada de visitantes devem conter imagem e dados associados ao cartão de acesso que lhe será entregue.

É vedada a entrada de visitantes e prestadores de serviço ao ambiente de operações portando bolsas, mochilas, sacolas ou acessórios do tipo. Também não deve ser permitida a entrada de equipamentos que permitam a captura de áudio ou vídeo do ambiente, tais como celulares com câmera, câmeras de vídeo e fotográficas, computadores portáteis, *palmtops*, *tablets*, entre outros, devendo os mesmos permanecerem guardados em armários externos ao ambiente especificado.

Os procedimentos de controle de acesso devem ser revistos e atualizados constantemente pela CONTRATADA em conjunto com o CONTRATANTE.

Todas as despesas relacionadas à instalação, manutenção (preventiva e corretiva), atualização e modernização do sistema de controle de acesso correrão por conta da CONTRATADA.

### **3. CIRCUITO FECHADO DE TELEVISÃO – CFTV**

A Infraestrutura Física da CONTRATADA deve possuir Circuito Fechado de Televisão – CFTV.

As imagens devem ser preservadas por, no mínimo, 360 dias.

As imagens de dias em que houver indícios de ocorrências irregulares nas dependências, onde serão instalados os serviços contratados, devem ser salvas em mídia eletrônica, pelos meios disponíveis, para subsidiar futuras consultas. Estas informações devem ser preservadas por, no mínimo, 60 meses.

As imagens não devem permitir a visualização das telas dos monitores das estações de trabalho dos operadores.

As funções de relógio e calendário do sistema de CFTV devem ser ajustadas para coincidir com aquelas registradas no sistema de controle de acesso físico.

As imagens das câmeras e o funcionamento de todo o sistema de CFTV devem ser verificados diariamente. A verificação consiste na avaliação das imagens no monitor (“ao vivo”) e das gravações, atentando para as seguintes observações:

- a) Foco das imagens;
- b) Inexistência de pontos cegos na filmagem, ocasionados por obstáculos no ambiente;
- c) Interferência da luminosidade nas imagens;
- d) Posicionamento das câmeras; e
- e) Qualidade das imagens gravadas.

O dimensionamento da solução depende do leiaute do ambiente e deve ser aprovada por representantes das áreas Jurídicas e de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

Todas as despesas relacionadas à instalação, manutenção (preventiva e corretiva), atualização e modernização do sistema de CFTV correrão por conta da CONTRATADA.

As instalações utilizadas pela CONTRATADA para atendimento dos serviços do CONTRATANTE deverão possuir os mesmos itens de CFTV relacionados neste Documento e anexo.

### **4. SISTEMA DE ALARME**

As instalações onde serão instalados os serviços contratados devem contar com sistema de alarme sensorial.

O sistema de alarme sensorial deve cobrir todo o ambiente do *site* contratado de forma setorizada.

Deve possuir Central de Monitoramento com funcionamento ininterrupto, inclusive em finais de semana e feriados, com no mínimo 2 (dois) monitores, 24 horas por dia, 7 dias por semana;

A equipe responsável deve estar devidamente treinada e preparada para atender às ocorrências de acordo com as orientações do fornecedor do equipamento.

A Central de Monitoramento deve ser capaz de armazenar todas as ocorrências havidas e transmitidas pela central de alarme nos últimos 12 (doze) meses, pelo menos.

### **5. VIGILÂNCIA**

Todos os acessos das instalações onde serão realizados os serviços contratados devem contar com pelo menos um posto de vigilância durante todo o período em que for permitido o acesso através delas.

As instalações onde serão realizados os serviços contratados devem contar com pelo menos um posto de vigilância responsável pela ronda periódica nos ambientes interno e externo. O serviço de vigilância deve seguir minuciosamente o disposto na legislação que regula a atividade.

A empresa de vigilância deverá elaborar Plano de Segurança para as instalações onde serão realizados os serviços contratados, contendo todos os aspectos de segurança do local.

A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Segurança ao CONTRATANTE em até 30 dias corridos contados a partir da assinatura do contrato. A partir deste prazo, o Plano de Segurança deve ser disponibilizado ao CONTRATANTE, sempre que for solicitado.

O Plano de Segurança encaminhado pela CONTRATADA será avaliado pelo CONTRATANTE.

O CONTRATANTE enviará à CONTRATADA um relatório de avaliação do Plano de Segurança, descrevendo os itens considerados em não conformidade, contendo as recomendações de melhoria para cada um dos itens apontados e estabelecendo o prazo para readequação do Plano de Segurança.

O Plano de Segurança elaborado deverá ser validado por representantes de segurança do CONTRATANTE.

Os custos de implementação e manutenção do(s) postos(s) de vigilância correrão por conta da CONTRATADA.

As instalações onde serão realizados os serviços contratados deverão possuir os mesmos itens do sistema de vigilância relacionados neste Documento e anexos.

## **Anexo IV - Especificação Técnica Computador**

### **PLACA MÃE:**

- Deverá possuir controlador Integrado Serial SATA 6.0Gb/s;
- Deverá possuir Chipset da mesma marca do processador;
- Deverá possuir 1 Controlador de rede Ethernet Gigabit;
- Deverá possuir Áudio com CODEC de alta definição (HD);
- Chip de segurança TPM versão 2.0 integrado para criptografia
- Deverá possuir 6 (seis) portas USB, sendo 2 (duas) na versão 3.1.

### **BIOS:**

- BIOS residente em flash rom. Totalmente compatível com o padrão UEFI.
- Com suporte a plug-and-play e atualizável por software, tipo Flash EPROM, sendo que o processo de atualização pode ser obtido, através do sítio do fabricante do equipamento na Internet;
- BIOS desenvolvido pelo mesmo FABRICANTE do equipamento ou ter direitos de copyright sobre o mesmo, comprovado através de atestado ou declaração fornecido pelo FABRICANTE do equipamento, não sendo aceitas soluções em regime de OEM ou customizadas. Apresentar comprovação pelo fabricante;
- Com registro do número de série do equipamento acessível remotamente via comandos DMI 2.0;
- Suportar o recurso WOL (Wake on LAN) e PXE (*Pré-boot Execution Environment*);
- O fabricante deve ser registrado na "*Membership List*" do Unified Extensible Firmware Interface Fórum, acessível pelo website [www.uefi.org/members](http://www.uefi.org/members), estando na categoria "Promoters", de forma a atestar que os seus equipamentos estão em conformidade com a especificação UEFI 2.x ou superior;

### **PROCESSADOR:**

- Com performance, mínima, de **7.600 (sete mil e seiscentos)** pontos, no Passmark Software;
- O desempenho será comprovado por intermédio de resultados de BenchMark, disponíveis em: [http://www.cpubenchmark.net/cpu\\_list.php](http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php);
- Processador gráfico integrado;
- Para efeitos de referência, foi utilizado o processador Intel Core I3-9100T, serão aceitos outros processadores de performance igual ou superior, desde que, sejam da mesma geração ou, de geração mais recente, auferidos pelo Passmark.

- É obrigatório declarar, na proposta, o modelo do processador ofertado;
- A placa mãe deve ser projetada e desenvolvida pelo mesmo fabricante do equipamento ofertado, não sendo aceito placas de livre comercialização;

#### **MEMÓRIA RAM:**

- No mínimo 8GB (1x8GB) tipo DDR-4 **2666** MT/s ou superior, se adequando plenamente a velocidade de barramento da placa mãe e do processador, possibilitando o máximo de aproveitamento;
- Deverá possuir capacidade de expansão mínima de 32 GB;

#### **DISCO RÍGIDO:**

- Deverá possuir uma unidade de disco de 1TB de 7.200rpm padrão SATA 6.0Gb/s; ou
- Uma unidade de disco SSD de, no mínimo, 240GB padrão SATA.

#### **FONTE DE ALIMENTAÇÃO:**

- Deverá possuir fonte de Energia interna ou externa com, no máximo, 90 watts Auto Sensing;
- Com eficiência energética de, no mínimo 87%, comprovada por meio de laudo técnico emitida pelo IPT, INMETRO ou outro laboratório / órgão credenciado e reconhecido **ou comprovada através de através de documento oficial do fabricante.**
- O laudo **ou documento** deverá ser entregue juntamente com a proposta.

#### **MOUSE:**

- Mouse **ótico ou laser** USB com três botões e sistema de rolagem de página (Wheel) com no mínimo **1.600** dpi de resolução;
- Cor: preto;
- **O mouse deve acompanhar mousepad do mesmo fabricante do equipamento;**

#### **TECLADO:**

- Teclado USB no Idioma padrão: português (Brasil), ABNT2;
- Cor: preto;

#### **MONITOR DE VÍDEO:**

- Tela tipo LED, padrão IPS, com tratamento antirreflexivo
- Resolução de, no mínimo, 1920x1080, 16 milhões de cores e pixel pitch máximo de 0.27mm;
- Área visível de, no mínimo, 19,5 polegadas;
- Contraste igual ou superior a 1.000:1;
- Igual ou superior a 250 (duzentos e cinquenta) cd/m<sup>2</sup>;
- Tempo de resposta igual ou inferior a 8 (oito) milissegundos;
- Fonte de alimentação automática 110/220 VAC;

### **CERTIFICAÇÕES:**

- Deverá ser apresentado catálogo completo do item para análise da especificação técnica;
- Deverá ser apresentado certificado de aderência a Portaria 170/12 do INMETRO, sendo aceitas, normas equivalentes internacionais;
- Os equipamentos ofertados deverão estar em conformidade com as diretivas ROHS (Restriction of Certain Hazardous Substances);
- Apresentar certificado EPEAT **2018** na categoria **Bronze** para o monitor e o microcomputador ofertado, disponível em [www.epeat.net](http://www.epeat.net);
- Comprovação, para o micro e monitor, de conformidade com as normas Energy Star 6.0.
- O modelo ofertado deve ser **homologado** pela Microsoft no seu catálogo de produtos compatíveis e certificados “HCL” (Hardware Compatibility List) para o Windows 10 x64 ou, certificados de compatibilidade do equipamento junto a Microsoft. **A comprovação do HCL do produto deverá ser através de documento oficial da Microsoft para o modelo de equipamento;**
- Deverá ser apresentado certificado em que o fabricante do equipamento é membro do consorcio DMTF (Desktop Management Task Force) que especifica o padrão “DMI” de gerenciamento. O FABRICANTE deverá ser membro na categoria “BOARD”. O certificado será conferido através de acesso a pagina <http://www.dmtf.org/about/list/>. Apresentar página impressa onde consta tal informação, especificando o endereço eletrônico da fonte extraída;
- Comprovação que, o(s) produto(s) ofertado(s) pertence(m) à linha corporativa. Não serão aceitos equipamentos destinados ao uso da linha doméstica;
- O fabricante do equipamento, deverá ser membro da EICC ou possuir Certificação válida OHSAS 18001, para garantia de conformidade com as questões ambientais, qualidade e segurança do bem-estar de seus funcionários e investimentos ambientais.

O fabricante deverá estar relacionado no site da EICC, <http://www.eiccoalition.org/about/members> ou apresentar o Certificado da OHSAS 18001 válido.

**EXIGÊNCIAS COMPLEMENTARES:**

- Os equipamentos deverão, comprovadamente, estar em fase normal de produção/fabricação, não sendo aceitos equipamentos descontinuados pelos fabricantes;
- A simples “repetição” deste conjunto de especificações na proposta técnica não garante o seu atendimento integral. Não serão consideradas afirmações sem a devida comprovação;
- Será solicitada amostra do equipamento para validação das especificações técnicas.

## **Anexo V - Especificação Técnica Leitor de Cartão Smart Card**

### **SMART CARD COM TECNOLOGIA DE CHIP, TIPO INSERÇÃO (POR CONTATO)**

#### **1. CARACTERÍSTICAS**

- 1.1 Deve permitir acesso a cartão inteligente por contato padrão iso/iec 7816/1-4;
- 1.2 Deve ser compatível com padrão emv 4.0 ou superior;
- 1.3 Deve ser compatível com smartcards com certificados digitais icp-brasil;
- 1.4 Deve possuir suporte de comunicação aos protocolos t=0 e t=1, definidos pela norma iso/iec 7816-3, com comandos que tenham ate 256 bytes de tamanho e com suporte a velocidade mínima de 9600 e máxima de 38400 baud ou superior;
- 1.5 Deve ser compatível com o padrão/protocolo ccid “usb chip/smart card interface devices”), de forma que não haja a necessidade de instalação de driver em sistemas operacionais que suportem nativamente o padrão ccid. (dispositivos classe 0x0b).
- 1.6 Deve ser fornecido com cabo de no minimo 1,50 metro de comprimento, interface usb (versão do padrão usb deve ser 2.0 ou superior, sem utilização de adaptadores);
- 1.7 Deve garantir, no mínimo, 50.000 ciclos de inserção de cartão;
- 1.8 Deve possuir um ou mais led (indicador luminoso) apontando a presença de cartão no dispositivo de leitura;
- 1.9 Deve ser compatível com padrão personal computer/smart card (pc/sc) e operar nos seguintes sistemas operacionais:
  - 1.9.1 Linux: ubuntu linux kernel 4.x.x ou superior;
  - 1.9.2 Mac os: 10.6, 10.7, 10.8, 10.9 e 10.10;
  - 1.9.3 Windows: 10, 8, 7, server 2003 e 2003 r2, server 2008 e 2008 r2, server 2012 e 2012 r2;
- 2.1 Fabricante ou fornecedor deve manter em seu portal da internet (‘website’), disponível para consulta e download, uma versão atualizada dos manuais de instalação/operação (os manuais devem estar em português);
- 2.2 Fabricante ou fornecedor deve manter em seu portal da internet (web site) disponível para download, versões atualizadas dos drivers de instalação para os sistemas operacionais não windows.
- 2.3 A instalação do driver do dispositivo não poderá inibir ou desativar outros dispositivos.
- 2.4 Possibilidade de instalação via script evitando instalação manual.

## **Anexo VI - Especificação Técnica Link de Comunicação**

Os links de comunicação deverão ser do tipo Fibra Ótica escura (sem ativos de terceiros que tratem quadros de camada 2).

A prestação de serviços deverá contemplar 2 (dois) enlaces entre os pontos de entrega descritos abaixo:

O primeiro link de comunicação deverá ser conectado à rede de computadores do CONTRATANTE, em porta Gigabit Ethernet (1 Gbps), ótica ou em mídia elétrica (RJ45) a ser indicada pela equipe técnica da CONTRATANTE, na sala do Datacenter I, localizada na RUA CALDAS JUNIOR, nº 120 – 8º ANDAR, Centro Histórico, Porto Alegre–RS, em data e horário a serem agendados com a Supervisão da área de Suporte a Telecom Rede (Unidade de Infraestrutura de Tecnologia), pelo telefone (51) 3215-1001.

O segundo link de comunicação deverá ser conectado à rede de computadores do CONTRATANTE, em porta Gigabit Ethernet (1 Gbps), ótica ou em mídia elétrica (RJ45) a ser indicada pela equipe técnica da CONTRATANTE, na sala do Datacenter II, localizada na Rua Siqueira Campos nº 736 – 4º andar, Centro Histórico, Porto Alegre- RS, em horário comercial e com data a ser agendada com a Supervisão da área de Suporte a Telecom Rede (Unidade de Infraestrutura de Tecnologia), pelo telefone (51) 3215-1000.

Durante o período de vigência deste contrato deve ocorrer a migração do Datacenter II para o seu novo endereço, que se localizará junto às avenidas Teresópolis e Engenheiro Ludolfo Boehl, Teresópolis, Porto Alegre-RS. A contratada deverá ser capaz de realizar a mudança de endereço da comunicação para o novo local em até 30 (trinta) dias uteis após solicitação formal por parte da área de Suporte a Telecom Rede (Unidade de Infraestrutura de Tecnologia) do CONTRATANTE. Não poderá haver taxa ou custo para este serviço de mudança de endereço do link de comunicação.

Abaixo, segue a especificação técnica de referência para os links de comunicação:

O serviço compreende o oferecimento de uma conexão dedicada, digital e permanente entre dois pontos de entrega que possibilite o transporte transparente de qualquer tipo de informação (dados, voz e imagem) e protocolos de comunicação.

A CONTRATADA deverá fornecer roteador, mediante homologação do CONTRATANTE, em ambas as pontas do enlace.

Define-se ponto de entrega como o endereço físico do CONTRATANTE onde o serviço será entregue pela CONTRATADA. Cada ponto de entrega está ligado a um ponto de presença da CONTRATADA por intermédio de um acesso.

Define-se ponto de presença como o local de propriedade da CONTRATADA que concentra acessos de diversos clientes e que oferece conexão local a diversas plataformas de serviços de telecomunicações de modo seguro e confiável. Infraestruturas de telecomunicações instaladas pela CONTRATADA nas premissas do CONTRATANTE não são consideradas pontos de presença no contexto dessa especificação.

Define-se acesso como o conjunto de equipamentos e recursos de transmissão de propriedade da CONTRATADA cuja finalidade é interconectar o ponto de presença da CONTRATADA ao ponto de entrega do serviço.

As interfaces de entrega deste enlace deverão seguir minimamente o padrão Gigabit Ethernet, com conectorização RJ-45 em cada ponto de entrega.

O enlace deve suportar os seguintes padrões de modo totalmente transparente: IEEE 802.3 (Ethernet), IEEE 802.1Q (VLANs), IEEE 802.1p (Traffic Class Expediting and Dynamic Multicast Filtering), IEEE 802.1D (MAC switching), IEEE 802.1w (Rapid Spanning Tree Protocol), IEEE 802.3ah (Ethernet Link Aggregation), IEEE 802.3ad (Link Aggregation) e IEEE 802.1ad (Q-in-Q) 2.11. O meio de transmissão utilizado no acesso deverá ser ótico e dedicado, não podendo haver compartilhamento desse meio de transmissão com outros clientes ou usuários.

Toda infraestrutura externa necessária para a instalação do enlace será de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA.

Nos casos em que a CONTRATADA possuir infraestrutura de telecomunicações localizada nas dependências do CONTRATANTE, será de sua responsabilidade a instalação da conexão física e lógica necessária para interligar seus equipamentos ao respectivo ponto de entrega do CONTRATANTE.

Por se tratar de um enlace de contingência, os acessos e última milha utilizados no enlace da vencedora devem seguir por caminhos diferentes dos acessos e última milha utilizados no enlace já existente no datacenter principal do CONTRATANTE utilizado para este mesmo fim.

Caso os acessos utilizados neste enlace passem por uma mesma cidade do enlace principal já existente no datacenter principal do CONTRATANTE, estes deverão seguir por caminhos alternativos e não devem passar por elementos comuns que caracterizem um único ponto de falha (cabos óticos, equipamentos de rede etc).

A CONTRATADA deverá anexar topologia da solução completa detalhando os meios de transmissão e equipamentos utilizados na última milha (do ponto de entrega ao ponto de presença).

A CONTRATADA deverá identificar cada um de seus equipamentos com os seguintes atributos: número do circuito local, número do circuito remoto, nome do CONTRATANTE e número 0800 da Central de Atendimento.

A CONTRATADA deverá informar o CONTRATANTE com no mínimo 03 (três) dias de antecedência as datas de vistoria dos ambientes de instalação (caso seja necessário) e de instalação do circuito. Também deverão ser informados, em ambas ocasiões, os nomes dos técnicos envolvidos e seus respectivos Registros Gerais (RGs). O não cumprimento do referido item implica em não acesso aos ambientes para vistoria.

Os equipamentos deverão ser compatíveis com sistemas de rack de 19", altura múltipla de IU (44mm) e alimentação de entrada AC 110V-220V. A responsabilidade de fixação dos equipamentos no rack é de responsabilidade da CONTRATADA.

Os equipamentos não poderão ser enviados antecipadamente aos ambientes para posterior instalação, devendo estes serem levados pelo técnico responsável da CONTRATADA no momento da instalação ou no pré-teste do circuito.

Os custos referentes à aquisição, instalação e manutenção dos roteadores utilizados serão de responsabilidade da CONTRATADA.

Todos os equipamentos deverão suportar o respectivo tráfego da banda completamente ocupada, garantido os níveis de serviços contratados, sem degradação do desempenho;

Durante a ativação do circuito, a CONTRATADA deverá realizar somente a instalação e testes básicos no roteador, para que em seguida o suporte de rede do CONTRATANTE aplique as configurações de segurança de forma remota ou presencial.

Após a aplicação das configurações de segurança no roteador da CONTRATADA, o equipamento será protegido com uma senha única de conhecimento apenas do CONTRATANTE e será acessível pela CONTRATADA somente se autorizado pelo suporte de rede do CONTRATANTE.

## **Anexo VII - Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação**

### **Rede lógica:**

Rede de comunicação TCP/IP com endereçamento IP fornecido e gerenciado pelo CONTRATANTE com capacidade para no mínimo 2.000 hosts.

Por questões de topologia física e lógica e por questões de segurança e administração, essa rede será uma extensão do atual ambiente de estações de trabalho do prédio da Sede do CONTRANTE (Direção Geral).

Também serão fornecidas e gerenciadas pelo CONTRATANTE as redes de trânsito necessárias para a comunicação entre os equipamentos concentradores do Data Center do CONTRATANTE e os roteadores localizados no ambiente da CONTRATADA.

### **Equipamentos de rede - Switches:**

Modelo de referência mínimo ou superior: HP 5130-PoE (JG977A)

Os switches deverão ser fornecidos na quantidade necessária para o provimento da comunicação dos PA's e dos demais equipamentos fins para desenvolvimentos das atividades contratadas. Abaixo, segue a especificação técnica de referência para o equipamento:

#### **1. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA:**

Switch gerenciável nonblocking com 24 (vinte e quatro) portas Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-TX com recurso Power over Ethernet (PoE) - IEEE 802.3af e, no mínimo, 2 (duas) portas compatíveis com módulos SFP+ ou XFP.

1.1 Possuir LEDs, por porta, que indiquem a atividade do link das portas;

1.2 Possuir configuração de CPU e memória (RAM e Flash) suficiente para implementar e rodar todas as funcionalidades descritas nesta especificação garantindo a disponibilidade do equipamento evitando delay e perda no tráfego de pacotes;

1.2.1 Possuir arquitetura que utilize memória Flash-EEPROM para armazenamento do sistema operacional;

1.2.2 Possuir memória Flash-EEPROM com tamanho suficiente para suportar, no mínimo, 02 (dois) sistemas operacionais instalados, backup de configurações e logs do equipamento;

- 1.3 Garantir a funcionalidade operacional em ambientes com temperaturas entre 0º a 40ºC;
- 1.4. Possuir fonte de alimentação com as seguintes características:
  - 1.4.1. Interna ao equipamento;
  - 1.4.2. Chaveamento automático de tensão com operação no intervalo de 100~240 VAC;
  - 1.4.3. Frequência de 60 Hz;
  - 1.4.4. Deve assegurar a capacidade de sustentar a operação do equipamento com a configuração total e todos os módulos do switch ativos;
  - 1.4.5. O equipamento deve possuir conexão elétrica no padrão brasileiro (NBR 14.136);
    - 1.4.5.1. Não será aceito adaptador para o padrão brasileiro (NBR 14.136);
  - 1.4.6. Não serão aceitos equipamentos com transformadores e/ou adaptadores de tensão;
- 1.5. O equipamento deve ter padrão de instalação em bastidor de 19” sendo que deverão ser fornecidos os respectivos conjuntos de fixação;
  - 1.5.1. Não serão aceitos equipamentos de adaptação para a instalação do switch em bastidor de 19” (ex. bandeja);
- 1.6. Deve ser fornecido ou disponibilizado no site do fabricante um conjunto de manuais técnicos para cada equipamento, contendo todas as informações sobre o produto com as instruções para instalação, configuração, operação e gerenciamento. A documentação e manuais técnicos devem estar escritos em português do Brasil ou Inglês.

## **1.2. CONECTIVIDADE**

- 1.2.1. Possuir porta de console para ligação direta e através de terminal RS-232 (EIA/TIA-232) ou RJ-45 ou USB para acesso à interface de linha de comando;
  - 1.2.1.1. Deverá ser fornecido cabo de console compatível com a porta de console do equipamento;
  - 1.2.1.2. Não serão consideradas as portas 10/100BASE-TX, 10/100/1000BASE-T instaladas em módulos ou gerenciamento para compor a quantidade de portas solicitadas;
- 1.2.2. Possuir, no mínimo, 24 (vinte e quatro) portas 10/100/1000Base-T com autosensing;
  - 1.2.2.1. Deve suportar Automatic Media Dependent Interface Crossover (MDIX);
  - 1.2.2.2. Deve suportar Auto-negociação em todas as portas;

1.2.2.3. Todas as portas ethernet 10/100/1000BASE-T devem prover enlaces padrão EIA-568-B1, utilizando cabo UTP Cat-5e ou Cat-6. Seus conectores devem atender o padrão RJ-45 sem utilizar conversores externos;

1.2.2.4. Todas as portas do switch devem permitir, em qualquer velocidade em que operar, a operação em full-duplex com mecanismo de flow control conforme especificação IEEE 802.3x;

1.2.3. Todas as interfaces do switch devem suportar contadores de quadros recebidos, transmitidos, descartados e com erros;

1.2.4. Deverá possuir em todas as portas ethernet do switch recurso Power over Ethernet (PoE) padrão IEEE 802.3af;

1.2.4.1. Deverá possuir gerenciamento inteligente de energia para dispositivos IEEE 802.3af por porta para melhor gerenciar os recursos de energia dentro do switch;

1.2.4.2. Deverá possuir mecanismo para proteger dispositivos não alimentados removendo a alimentação da porta quando a mesma estiver com link status down ou desligar a alimentação uma vez que o dispositivo tenha falhado evitando desta forma danificá-lo;

1.2.5. Possuir, no mínimo, 02 (duas) portas, não compartilhadas, para inserção de módulos SFP+ ou XFP, Hot-swappable;

1.2.5.1. Suportar, no mínimo, a inserção de 02 (dois) módulos transceiver 10GBASE-SR, 10GBASE-LR, 10GBASE-ER, segundo o padrão IEEE 802.3ae;

1.2.5.2. Suportar, no mínimo, a inserção de 02 (dois) módulos transceiver 1000BASE-SX, 1000BASE-LX ou 1000BASE-LX10, segundo o padrão IEEE 802.3z;

1.2.6. Suportar pilha redundante, de forma a não interromper o funcionamento da mesma, caso um membro da pilha falhe, ou seja, retirado, ou ainda que um novo membro seja inserido na pilha;

1.2.7. Deve suportar o empilhamento de hardware, via conexão específica para esta finalidade de, no mínimo, 04 (quatro) switches.

### **1.3. DESEMPENHO**

1.3.1. Suporte ao modo de comutação store and forward;

1.3.2. Deve possuir arquitetura non-blocking sem oversubscription;

1.3.3. Deve suportar capacidade de encaminhamento de 128 Gbps (cento e vinte e oito gigabits por segundo);

1.3.4. Deve suportar taxa de transferência de, no mínimo, 65 mpps (sessenta e cinco milhões de pacotes por segundo);

1.3.5. Deve possuir capacidade de empilhamento através de portas específicas para este fim, com velocidade de, no mínimo, 20 Gbps (vinte gigabits por segundo);

1.3.6. Suportar o encaminhamento de jumbo frames em todas as portas do switch (frames de, no mínimo, 9.000 (nove mil) bytes);

1.3.7. Possuir capacidade de, no mínimo, 8.000 (oito mil) endereços MAC.

#### **1.4. IPv6**

1.4.1. Suportar arquitetura de dual stack IPv4/IPv6;

1.4.2. Implementar e suportar em conformidade de RFC apresentada ou sua versão mais atualizada, a seguir:

1.4.2.1. RFC 2460 - IPv6 Specification (Especificação Básica de IPv6);

1.4.2.2. RFC 2461 - Neighbor Discovery for IP Version 6 (IPv6) (Descoberta de Vizinho - Inspeção dinâmica de solicitação/anúncio de Vizinho IPv6);

1.4.2.3. RFC 2462 - IPv6 Stateless Address Autoconfiguration (Autoconfiguração de Endereços IPv6);

1.4.2.4. RFC 2463 - ICMPv6 for IPv6 Specification (ICMPv6 para a especificação de IPv6);

1.4.2.5. RFC 2464 - Transmission of IPv6 over Ethernet Networks;

1.4.3. Suportar Unicast IPv6;

1.4.4. Suportar Multicast IPv6;

1.4.5. Suportar Endereçamento de IPv6;

1.4.6. Permitir resolução de endereços IPv4 e IPv6 para nomes (hostnames) atribuídos aos ativos de rede.

#### **1.5. FUNCIONALIDADES**

1.5.1. Implementar e suportar as seguintes funcionalidades / padrões:

1.5.1.1. Padrão IEEE 802.3x (Flow Control);

1.5.1.2. Padrão IEEE 802.1d (STP-Spanning Tree Protocol);

- 1.5.1.3. Padrão IEEE 802.1w (RSTP-Rapid Spanning Tree Protocol) com suporte a, no mínimo, 32 instâncias;
- 1.5.1.3.1. Será aceito protocolo personalizado pelo fabricante para atender a todas as instâncias solicitadas;
- 1.5.1.4. Padrão IEEE 802.1s (MSTP-Multiple Spanning Tree Protocol) com suporte a, no mínimo, 10 instâncias;
- 1.5.1.5. Padrão IEEE 802.1p (QoS MAC level);
- 1.5.1.6. Padrão IEEE 802.1Q (VLAN trunking);
- 1.5.1.7. Padrão IEEE 802.3ad (LACP - Link Aggregation Control Protocol);
- 1.5.1.7.1. Deve suportar agregação de link, no mínimo, 08 (oito) portas por switch, inclusive em portas integrantes localizadas em diferentes switches de uma pilha;
- 1.5.1.7.2. Deve suportar agregação de link, no mínimo, 04 (quatro) grupos, inclusive em portas integrantes localizadas em diferentes switches de uma pilha;
- 1.5.1.8. Padrão IEEE 802.1ab - Possuir suporte a LLDP (Link Layer Discovery Protocol) ou protocolo equivalente, inclusive de ativos de diferentes fabricantes;
- 1.5.1.8.1. Implementar LLDP-MED (LLDP for Media Endpoint Devices);
- 1.5.2. Deve possuir mecanismos de proteção contra ataques de rede que degradam o desempenho do switch, como exemplo tráfegos broadcast (storm) e multicast;
- 1.5.3. Permitir configuração de taxa máxima de Broadcast, Multicast e Unicast desconhecido (storm control);
- 1.5.4. Permitir entradas estáticas na tabela ARP;
- 1.5.5. Implementar DHCP Server, DHCP Relay;
- 1.5.6. Implementar DHCP snooping ou funcionalidade similar que permita o bloqueio de servidores DHCP não autorizados na rede;
- 1.5.7. Permitir controle do recebimento de BPDU (BPDU Guard);
- 1.5.7.1. Deve permitir a suspensão de recebimento de BPDUs (Bridge Protocol Data Units) caso a porta esteja colocada no modo fast forwarding (conforme previsto no padrão IEEE 802.1w). Sendo recebido um BPDU neste tipo de porta deve ser possível desabilitá-la automaticamente;
- 1.5.8. Implementar mecanismo de proteção da root bridge do algoritmo Spanning-Tree para prover defesa contra ataques do tipo Denial of Service.

## **1.6. REDES LOCAIS VIRTUAIS (VLANs)**

- 1.6.1. Implementar LANs Virtuais (VLANs) conforme definições do padrão IEEE 802.1Q;
- 1.6.2. Permitir a criação de, no mínimo, 250 VLANs ativas baseadas em portas;
- 1.6.3. Deve permitir a criação, remoção e distribuição de VLANs de forma dinâmica através de portas configuradas como tronco IEEE 802.1Q;
- 1.6.4. Implementar Dual-mode VLANs, isto é, VLANs cujas portas podem trabalhar simultaneamente no modo tagged e untagged;
- 1.6.5. Permitir roteamento inter-VLAN;
- 1.6.6. Implementar Port-Based VLAN, com possibilidade de overlap de portas (permite que algumas portas ser membro de mais de uma VLAN (overlapping VLANs));
- 1.6.7. Possuir mecanismo de isolamento de comunicação entre interfaces da mesma VLAN ou domínio de broadcast;
- 1.6.8. Deve ser possível estabelecer quais VLANs serão permitidas em cada um dos troncos 802.1Q configurados.

## **1.7. MULTICAST**

- 1.7.1. Suportar IGMP;
- 1.7.2. Implementar IGMP Snooping.

## **1.8. QUALIDADE DE SERVIÇO (QoS)**

- 1.8.1. Implementar classe de serviço (CoS) padrão IEEE 802.1p e marcação DSCP (Differentiated Services Code Point);
- 1.8.2. Implementar e Suportar RFC 2474 (Differentiated Services Precedence - DiffServ);
- 1.8.3. Deve implementar, no mínimo, um mecanismo de enfileiramento nas filas de envio e recebimento de pacotes, evitando que ocorra a interrupção na rede;
- 1.8.4. Deve implementar, no mínimo, um mecanismo para evitar congestionamento nas filas de envio e recebimento de pacotes, evitando que ocorra a interrupção na rede;
  - 1.8.4.1. Será permitida a configuração do mecanismo para evitar congestionamento por meio de ACL;
- 1.8.5. Suportar, no mínimo, 04 (quatro) filas de saída por porta;

- 1.8.6. Implementar aplicação de políticas de QoS em todas as portas do equipamento;
- 1.8.6.1. Suportar QoS nas portas integrantes do grupo de Link Aggregation;
- 1.8.7. Deve ser possível configurar ações tais como: transmissão do pacote sem modificação, transmissão com remarcação do valor de DSCP, descarte do pacote;
- 1.8.8. Implementar classificação e marcação e priorização de pacotes baseada em endereço de origem e destino;
- 1.8.9. Implementar classificação e marcação e priorização de pacotes baseada em porta de origem e destino;
- 1.8.10. Implementar classificação e marcação e priorização de pacotes baseada em endereços MAC de origem e destino;
- 1.8.11. Implementar funcionalidades de QoS de Traffic Shaping / Traffic Policing;
- 1.8.12. Implementar funcionalidades de controle e limitação de tráfego por classe de serviço;
- 1.8.13. Implementar funcionalidades que permitam o mapeamento do tráfego via lista de controle;
- 1.8.14. Implementar controle de tráfego de voz, vídeo e dados em uma única rede IP;
- 1.8.15. Deve ser possível detectar tráfego não autorizado ou marcado incorretamente que possa afetar de forma adversa o encaminhamento de pacotes;
- 1.8.15.1. Será permitida a configuração do mecanismo de detecção de tráfego não autorizado por meio de ACL;
- 1.8.16. A aplicação de políticas de QoS não devem causar impacto no desempenho do sistema e não devem causar impacto no desempenho de encaminhamento de pacotes.

## **1.9. SEGURANÇA**

- 1.9.1. Implementar cliente RADIUS compatível com Servidor RADIUS NPS Microsoft e FreeRadius;
- 1.9.2. Possuir suporte a protocolo de autenticação para controle do acesso administrativo ao equipamento que possua, no mínimo, as seguintes características:
  - 1.9.2.1. Implemente mecanismos de AAA (Authentication, Authorization e Accounting) com garantia de entrega dos pacotes transferidos entre cliente e servidor AAA;
  - 1.9.2.2. Implementar autenticação mútua (two-way party authentication) entre o servidor e o cliente AAA;

- 1.9.2.3. Criptografe todos os pacotes enviados ao servidor de controle de acesso e não só os pacotes referentes à senha;
- 1.9.2.4. Implementar definição de grupos de usuários, com diferentes níveis de acesso;
- 1.9.2.5. Devem ficar registrados no servidor AAA todos os comandos executados, assim como todas as tentativas de execução de comandos não autorizadas feitas por usuários que tiverem acesso ao equipamento gerenciado;
- 1.9.2.6. Utilizar o protocolo TCP para prover maior confiabilidade ao tráfego dos pacotes envolvidos no controle administrativo;
- 1.9.3. Implementar controle de acesso por porta segundo o padrão IEEE 802.1x devendo atender, no mínimo, os seguintes requisitos:
  - 1.9.3.1. Implementar associação automática de VLAN à porta do switch através da qual o usuário requisitou acesso à Rede (automatic VLAN assignment);
  - 1.9.3.2. Implementar accounting das conexões IEEE 802.1x;
  - 1.9.3.3. Deve possuir, no mínimo, as seguintes informações da conexão: nome do usuário, endereço MAC da máquina usada pelo usuário e horário;
  - 1.9.3.4. Implementar VLAN de visitante (Guest VLAN);
  - 1.9.3.5. Deve ser possível definir o intervalo de tempo para obrigar o cliente a se reautenticar (reautenticação periódica);
  - 1.9.3.6. Deve ser possível forçar manualmente a reautenticação de um usuário conectado a uma porta do switch habilitada para 802.1x;
  - 1.9.3.7. Deve ser suportado o bypass de autenticação 802.1x caso os servidores RADIUS originalmente designados para tal fim estejam momentaneamente inacessíveis;
  - 1.9.3.8. Suportar autenticação 802.1x via endereço MAC em substituição à identificação de authentication bypass para equipamentos que não disponham de suplicantes, tais como impressoras;
- 1.9.4. Deve possuir capacidade para limitar quantidade de MAC por porta;
  - 1.9.4.1. Deve ser possível desabilitar a porta e enviar um trap SNMP caso o número de endereços MAC configurado para a porta seja excedido;
- 1.9.5. Deve suportar a restrição de encaminhamento de quadros somente para MACs específicos, aprendidos dinamicamente e definidos estaticamente (port security);

1.9.6. Deve permitir a associação de um endereço MAC específico a uma dada porta do switch, de modo que somente a estação que tenha tal endereço possa usar a referida porta para conexão;

1.9.6.1. Deve ser possível desabilitar a porta e enviar um trap SNMP caso algum MAC diferente tente se conectar na porta;

1.9.7. Deve permitir a desativação ou bloqueio de aprendizado de endereços MAC por interface;

1.9.8. Permitir definir tempo de expiração (Aging) de endereço MAC da tabela por inatividade;

1.9.9. Possuir controle de broadcast, multicast e unknown unicast por porta;

1.9.9.1. Deve ser possível especificar limiares (thresholds) para tráfego tolerável de broadcast, multicast e unknown unicast em cada porta do switch;

1.9.9.2. Excedidos os valores pré-configurados deve ser possível enviar um trap SNMP e desabilitar a porta ou descartar o tráfego excedente;

1.9.10. Promover análise do protocolo DHCP e permitir que se crie uma tabela de associação entre endereços IP atribuídos dinamicamente, MAC da máquina que recebeu o endereço e porta física do switch em que se localiza tal MAC;

1.9.11. Promover análise do protocolo ARP (Address Resolution Protocol) e possuir proteção nativa contra ataques do tipo ARP-Poisoning ou ARP-Spoofing;

1.9.12. Implementar Lista de Controle de Acesso (ACL) layer 2;

1.9.13. Implementar, no mínimo, 20 (vinte) Lista de Controle de Acesso (ACL) IPv4;

1.9.13.1. Suportar, no mínimo, 50 (cinquenta) regra por Lista de Controle de Acesso (ACL) sendo que o somatório global das regras deverá ser, no mínimo, de 700 (setecentas) regras;

1.9.14. Implementar Lista de Controle de Acesso (ACL) para o tráfego de entrada e de saída;

1.9.15. Permitir a criação de Lista de Controle de Acesso (ACL) baseadas em endereços IP para limitar o acesso ao elemento de rede via Telnet ou SSH, possibilitando a definição dos endereços IP de origem das respectivas sessões;

1.9.16. Implementar contadores para Lista de Controle de Acesso (ACL);

1.9.17. Permitir a criação de Lista de Controle de Acesso (ACL) baseada em endereço IP de origem e destino, portas TCP e UDP de origem e destino e endereços MAC de origem e destino.

## **1.10. GERENCIAMENTO**

1.10.1. Suportar a configuração com um único endereço IP para gerência e administração, com agrupamento lógico de switches chassis ou da pilha;

1.10.2. Deve ser possível agrupar logicamente, no mínimo, 08 (oito) switches deste mesmo modelo e da mesma família, formando um cluster lógico e gerenciá-los graficamente através de um único endereço IP;

1.10.3. Suportar SNMPv2c e SNMPv3, com autenticação e/ou criptografia;

1.10.4. Implementar RFC 854 (Telnet client and server);

1.10.5. Implementar SSHv2 com criptografia;

1.10.6. Suportar CLI (Command Line Interface) que possibilite total gerenciamento e configuração do equipamento;

1.10.7. Implementar cliente NTP (Network Time Protocol);

1.10.7.1. Possuir relógio (clock) sincronizado ao NTP que possua funcionalidade de mudança de horário programada (horário de verão – Daylight saving time);

1.10.8. Possuir marcas temporais (timestamps) nos registros de dados, em que cada evento do log possua uma marca temporal;

1.10.8.1. Os registros de dados conterão sua marca temporal informando dia, mês, ano, hora, minuto, segundo e fuso horário atualizado;

1.10.8.2. As marcas temporais devem ser usadas para armazenar hora e data da criação e última modificação do arquivo;

1.10.8.3. É relevante nas marcas temporais a presença do fuso horário, ou a diferença em relação à UTC, quando diferentes fusos horários interagirem (ex: horário de verão);

1.10.9. Implementar Interface Index (ifIndex) persistence;

1.10.10. Implementar Syslog Local e Remoto, com capacidade de armazenamento de, no mínimo, 1.000 mensagens locais;

1.10.11. Implementar múltiplos servidores Syslog remotos;

1.10.12. Suportar, no mínimo parcialmente, as MIB a seguir:

1.10.12.1. BRIDGE (RFC 1493);

1.10.12.2. ETHERLIKE (RFC 2665);

1.10.12.3. INTERFACE-GROUP (RFC 2233);

1.10.12.4. MIB-II (RFC 1213);

1.10.12.5. SMI;

1.10.12.6. SNMP-FRAMEWORK;

1.10.12.7. SNMP-NOTIFICATION (RFC 2573);

1.10.12.8. SNMPv2 (RFC 1907);

1.10.12.9. TRAP;

1.10.13. Permitir definição de alarmes de utilização de recursos tais como, CPU, memória, utilização de taxa de transmissão da interface, memória da interface;

1.10.14. Implementar capacidade para monitoração de fluxos IPv4 e IPv6;

1.10.15. Implementar capacidade para a exportação de fluxos de tráfego com uma amostragem mínima de 1:1000 para todas as interfaces de serviço e proporcional à capacidade do sistema;

1.10.16. Implementar capacidade de monitorar via comando de operação:

1.10.16.1. O tráfego de interfaces físicas e lógicas;

1.10.16.2. O uso de CPU e de memória do processador, line card ou do recurso de hardware que trata os pacotes;

1.10.17. Implementar capacidade de monitorar via SNMP:

1.10.17.1. O tráfego de interfaces físicas e lógicas;

1.10.17.2. O uso de CPU e de memória do processador, line card ou do recurso de hardware que trata os pacotes;

1.10.18. Implementar exportação de informações e configurações;

1.10.19. Permitir utilização de scripts, ou funcionalidade equivalente para automação de tarefas;

1.10.20. Permitir gerenciamento e configuração in-band por meio de navegador HTTPS, SSHv2 de, no mínimo, 04 (quatro) conexões simultâneas, e out-of-band por meio de linha de comando e porta console com conector RJ-45 ou USB ou RS-232;

1.10.20.1. O gerenciamento por meio de interface gráfica (web browser ou cliente gráfico) pelo protocolo HTTPS pode ser substituído por ferramenta de gerencia acessada via web desde que disponibilizada com o produto;

1.10.20.2. O gerenciamento por meio de interface gráfica (web browser ou cliente gráfico) pelo protocolo HTTPS deve permitir aos usuários configurar e gerenciar o equipamento através de acesso direto com endereçamento IP;

1.10.20.3. Esta interface deve possuir ferramenta que permita gerenciar as configurações física e lógica destes;

1.10.20.4. Esta interface deve ser capaz de visualizar, no mínimo, as informações de modelo e fabricante do equipamento, versão de sistema operacional instalada, módulos de interfaces instalados e memória instalada;

1.10.20.5. Deve ser suportado o gerenciamento dos arquivos de configuração do equipamento e alterações de configuração efetuadas nestes;

1.10.20.6. Caso o equipamento possua funcionalidade de acesso por Telnet ou via HTTP, o equipamento deverá permitir sua desativação através de configuração, sem prejuízo às demais funcionalidades do mesmo;

1.10.21. Implementar comandos de depuração;

1.10.22. Implementar e suportar ferramentas de coleta de informações de tráfego IP como NetFlow ou SFLOW ou IPFIX ou OpenFlow;

1.10.22.1. A ativação dessa ferramenta não poderá prejudicar o desempenho do switch;

1.10.23. Suportar cópia de arquivos de configuração e imagens de firmware usando, no mínimo, um dos seguintes protocolos: TFTP, FTP, SFTP ou SCP;

1.10.24. O equipamento deverá suportar, no mínimo, 2 imagens;

1.10.24.1. Considera-se imagem o software, sistema operacional, firmware ou arquivo de configuração capaz de inicializar o equipamento;

1.10.24.2. Permitir sua atualização por intermédio de download de servidor de rede;

1.10.24.3. Deverá possuir o sistema operacional, firmware mais recente;

1.10.25. Permitir o espelhamento de uma porta ou de um grupo de portas para uma porta especificada;

1.10.26. Possibilidade de configuração automática via rede através de protocolo BOOTP.

### **Equipamentos de rede - Roteadores:**

Modelo de referência mínimo ou superior: CISCO 1905

Os roteadores deverão ser instalados fisicamente no mesmo ambiente que abrigará os PA's.

Esses roteadores deverão ser exclusivos ao provimento da comunicação para os PA's e dos demais equipamentos fins para desenvolvimentos das atividades contratadas.

A solução deverá ser projetada de forma a garantir alta disponibilidade para o ambiente, podendo ser consideradas implementações utilizando empilhamento de equipamentos e/ou redundância de default gateway.

A comunicação desses roteadores deverá se dar por no mínimo dois links dedicados e independentes podendo ser utilizados logicamente como ativo-standby ou ativo-ativo.

Abaixo, segue a especificação técnica de referência para o equipamento:

- 2.1 Cada roteador será fornecido com todos os acessórios e programas necessários à sua instalação, operação e monitoração, cabendo inclusive à CONTRATADA a instalação do roteador. 2.27. Todos os materiais necessários para a instalação dos equipamentos da rede, como cabos, conectores, braçadeiras, parafusos de fixação, anilhas de identificação, bem como qualquer equipamento e/ou recurso necessário que a solução adotada impuser o uso, tais como roteadores, modems, rádios, fontes, ferragens, suportes ou bases para antenas, rack, etc.. serão fornecidos pela CONTRATADA;
- 2.2 Nos casos em que houver algum erro de parametrização ocasionado pela CONTRATADA impossibilitando o correto funcionamento do enlace, o serviço/reparo deve ser executado de forma imediata dentro do prazo estabelecido no SLA, sem a necessidade de intervenção do CONTRATANTE.
- 2.3 Se forem identificados problemas no sistema operacional ou no hardware de qualquer equipamento CPE (Customer Premises Equipment) que afetem a segurança e o perfeito funcionamento do respectivo circuito e que necessite de alteração no hardware, a CONTRATADA deverá substituir o equipamento por outro similar, dentro do prazo estabelecido no SLA, mediante agendamento e aceite formal da atividade por parte do CONTRATANTE.
- 2.4 Os roteadores da CONTRATADA deverão possuir no mínimo as seguintes especificações:
  - 2.4.1 Possuir altura máxima de 2 RU (unidades de rack);
  - 2.4.2 Possuir pelo menos 2 (duas) interfaces ethernet 100baseTX/1000baseT;
  - 2.4.3 Implementar VLANs compatíveis com o padrão IEEE 802.1q;
  - 2.4.4 Implementar VLANs por porta,
  - 2.4.5 Implementar, no mínimo, 10 VLANs simultaneamente;

- 2.4.6 Implementar mecanismo de seleção de quais VLANs serão permitidas através de trunk 802.1q;
  - 2.4.7 Implementar protocolo de roteamento BGPv4, incluindo as RFC 6793 e 6996;
  - 2.4.8 Proteger a interface de comando do equipamento através de senha
  - 2.4.9 Implementar o protocolo SSHv2 para acesso à interface de linha de comando;
  - 2.4.10 Implementar mecanismo de autenticação para acesso local ou remoto ao equipamento baseada em um servidor de autenticação/autorização do tipo RADIUS;
  - 2.4.11 Implementar listas de controle de acesso (ACLs) para filtragem de Pacotes, baseadas em endereço IP de origem e destino, portas TCP e UDP de origem e destino e flags TCP;
  - 2.4.12 Implementar filtragem de pacotes (ACL - Access Control List), para IPv4;
  - 2.4.13 Implementar NAT (Network Address Translation) e PAT (Port Address Translation);
  - XIV. Implementar DHCP Relay e DHCP Server:
  - 2.4.14 Implementar o protocolo NTPv4 (Network Time Protocol, versão 4). Deve ser suportada autenticação entre os peers NTP, conforme definições da RFC 5905;
  - 2.4.15 Permitir consultas de DNS com resolução de nomes em endereços IPv4 e IPv6;
  - 2.4.16 Implementar mecanismo de dual stack (IPv4 e IPv6), para permitir migração de IPv4 para IPv6;
  - 2.4.17 Implementar mecanismo de FHRP (First Hop Redundancy Protocol, ex.: HSRP, VRRP ou similar);
  - 2.4.17 Deverá suportar as features IP SLA e Object Tracking ou similar.
  - 2.4.18 Deve ser compatível com a Solução CA SPECTRUM, utilizada para o gerenciamento da rede do CONTRATANTE.
  - 2.4.19 Deverá suportar o protocolo SNMP (Simple Network Management Protocol), nas versões V1, V2 e V3 (em todos os tipos de criptografia definidos para esta versão).
  - 2.4.20 Caso utilize MIBs (Management Information Base) proprietárias, as mesmas deverão estar certificadas na Solução CA SPECTRUM.
- 2.5 A CONTRATADA deverá monitorar e supervisionar o acesso até a porta LAN dos roteadores nelas instalados, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, diagnosticando e solucionando falhas mesmo antes do desencadeamento da notificação pelo cliente (gerenciamento proativo).
- 2.6 A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade e os níveis de serviço contratados fim-a-fim, monitorando o enlace de forma a informar sobre possíveis falhas no circuito de acesso local ou no próprio roteador;
- 2.7 Ficará a CONTRATADA encarregada de prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE, sobre os itens supracitados, sempre que este julgar necessário.
- 2.8 A CONTRATADA deverá dispor, com relação aos seus equipamentos roteadores, de todo o acesso necessário à execução dos procedimentos de acompanhamento de qualidade e

de desempenho do serviço (monitoração), inclusive aqueles que envolvem a utilização do protocolo SNMP e ICMP, sempre que estes estejam em conformidade com as normas de segurança do CONTRATANTE.

2.9 O acesso aos roteadores deverá ser protegido, sendo a gerência das senhas e autorização de acesso realizada pelo suporte de rede do CONTRATANTE.

## **Anexo VIII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE INFRAESTRUTURAS FÍSICA E TECNOLÓGICA**

### **1. OBJETO**

Especificação técnica de infraestruturas Física e Tecnológica necessárias para contratação de prestação serviços de *contact center* para a Central de Relacionamento com Clientes do CONTRATANTE.

Para a execução dos serviços, a CONTRATADA será responsável pela disponibilização e manutenção das infraestruturas Física e Tecnológica.

### **2. DA IMPLEMENTAÇÃO**

A implementação dos serviços se dará em fases, de acordo com o cronograma de implementação definido entre CONTRATADA e CONTRATANTE, e alinhadas aos Requisitos estabelecidos. As Infraestruturas Físicas e Tecnológicas deverão ser entregues em até 60 (sessenta) dias a partir da assinatura do contrato.

### **3. DOS REQUISITOS**

As instalações onde serão instalados os serviços contratados deverão atender os requisitos e diretrizes descritas nos documentos e anexos:

- Requisitos de Infraestrutura Física
- Requisitos Tecnológicos
- Requisitos de Segurança
- Plano de Continuidade Operacional

### **4. CRONOGRAMA DE APRESENTAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS PLANOS DE IMPLANTAÇÃO DOS REQUISITOS E DIRETRIZES**

A aprovação e homologação dos Planos de Implantação dos Requisitos de Implementação do Atendimento das instalações onde serão realizados os serviços contratados, serão realizadas de acordo com o seguinte cronograma, considerando a data de assinatura do contrato como data inicial dos prazos:

<b>Requisitos e Diretrizes</b>	<b>Item a ser avaliado</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo limite</b>
<b>Requisitos de Infraestrutura Física e Tecnológica</b>	1. Apresentar cronograma do Plano de Instalação Física e tecnológica e Implantação da Operação.	Contratada	10 dias
	2. Avaliar cronograma do Plano de Instalação Física e Tecnológica e Implantação da Operação.	Contratante	7 dias a partir do item 1.
	3. Apresentar cronograma do Plano de Instalação Física e tecnológica e Implantação da Operação com ajustes solicitados, se necessário.	Contratada	10 dias a partir do item 2.
	4. Apresentar cronograma do Plano de Instalação Física e tecnológica e Implantação da Operação, versão aprovada pelo Contratante.	Contratada	10 dias a partir do item 3.

<b>Requisitos e Diretrizes</b>	<b>Item a ser avaliado</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo limite</b>
<b>Requisitos de Segurança da Informação</b>	5. Apresentar Plano de Segurança da Informação	Contratada	10 dias
	6. Avaliar Plano de Segurança da Informação	Contratante	7 dias a partir do item 5.

	7. Reapresentar Plano de Segurança da Informação, com ajustes solicitados, se necessário.	Contratada	10 dias a partir do item 6
	8. Apresentar Plano de Segurança da Informação, versão aprovada pelo Contratante no prazo indicado.	Contratada	10 dias a partir do item 7.

<b>Requisitos e Diretrizes</b>	<b>Item a ser avaliado</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo limite</b>
<b>Segurança Física e Controle de Acessos</b>	1. Apresentar Plano de Segurança Física e Controle de acesso.	Contratada	10 dias
	2. Plano de Segurança Física e Controle de acesso.	Contratante	7 dias a partir do item 1.
	3. Reapresentar Plano de Segurança Física e Controle de acesso, com ajustes solicitados, se necessário.	Contratada	10 dias a partir do item 2.
	4. Apresentar Plano de Segurança Física e Controle de acesso, contendo recomendações de melhoria do Contratante, no prazo indicado	Contratada	10 dias a partir do item 3.
	5. Vistoria dos itens de Segurança Física e Controles de acesso aprovados no Plano de Segurança Física e Controle de acesso	Contratante	15 dias antes do início do Piloto da prestação de serviços contratados.

<b>Requisitos e Diretrizes</b>	<b>Item a ser avaliado</b>	<b>Responsável</b>	<b>Prazo limite</b>
<b>Plano de Contingência Operacional - PCO</b>	1. Apresentar Plano de Contingência Operacional.	Contratada	30 dias
	2. Avaliar Plano de Contingência Operacional	Contratante	10 dias a partir do item 1.
	3. Reapresentar Plano de Contingência Operacional, com ajustes solicitados, se necessário.	Contratada	10 dias a partir do item 2.
	4 Apresentar Plano de Contingência Operacional, contendo recomendações de melhoria do Contratante, no prazo indicado.	Contratada	10 dias a partir do item 3.

## **Anexo X - REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA FÍSICA**

### **1. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A infraestrutura física para o atendimento deverá ser composta por dois sites em prédios distintos, localizados no município de Porto Alegre-RS, com distância mínima entre eles de pelo menos 100m e no máximo 05km (cinco quilômetros) da sede do CONTRATANTE, sito Rua Capitão Montanha, 177, devendo ser implantado da seguinte forma:

- 01 (um) site com operação de atendimento 24h/7 dias da semana com infraestrutura para pelo menos 145 posições de atendimento e 01 (um) site com operação das 08h às 20h, de segunda a sexta-feira (somente em dias úteis), com infraestrutura para pelo menos 75 posições de atendimento. Havendo indisponibilidade em um dos sites, o outro site será utilizado como contingência.

As localizações e especificações dos 02 (dois) sites contratados, deverão atender as exigências do CONTRATANTE constantes neste documento e anexos, bem como, não poderão ser abastecidas pela mesma linha de abastecimento de energia comercial, evitando interrupção simultânea dos serviços.

Os locais de instalação destas operações não poderão ser em pavimento térreo.

As instalações devem possuir portaria compatível com o horário de funcionamento dos serviços.

As instalações onde serão realizados os serviços contratados deverão estar segmentadas das demais operações da CONTRATADA, seguindo as Normas de Segurança Física, de Acesso e da Informação, atendendo todas as especificações informadas neste documento e anexos.

A CONTRATADA deverá disponibilizar, nos sites instalados, ambiente restrito para uso exclusivo por representantes do CONTRATANTE, instalado no mesmo ambiente ou ambiente anexo com as especificações técnicas deste documento e anexos.

As salas, de uso exclusivo do CONTRATANTE, deverão contemplar 2 (duas) estações de trabalho completas com mesas, cadeiras e computadores. A sala deverá contemplar, também, uma mesa estilo “bancada” com 3 (três) pontos de rede e 6 (seis) pontos elétricos.

No decorrer da execução do contrato, o local da prestação dos serviços poderá ser alterado somente mediante autorização prévia do CONTRATANTE, e desde que a CONTRATADA ofereça, sem ônus adicional, estrutura que atenda aos requisitos inicialmente pactuados.

## **Anexo XI - REQUISITOS TECNOLÓGICOS**

### **1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

Fica a CONTRATADA responsável pelo fornecimento de toda Infraestrutura Tecnológica necessária a prestação dos serviços contratados.

As instalações onde serão realizados os serviços contratados deverão apresentar o fornecimento, implementação, manutenção e operação dos recursos tecnológicos necessários ao seu funcionamento de acordo com as especificações técnicas deste Documento e anexos.

### **2. SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

A CONTRATADA deverá manter equipe técnica residente qualificada nas instalações onde serão realizados os serviços contratados, no horário de funcionamento do *site*, para limpeza, segurança, monitoramento, controle de acesso, suporte, operação, manutenção, configuração e assistência técnica dos recursos tecnológicos fornecidos pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá executar serviços de manutenção preventiva e corretiva sempre que os equipamentos apresentarem defeitos e/ou mediante solicitação do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá executar reposição imediata do equipamento que apresente defeito e necessite de manutenção/conserto mantendo a disponibilidade da posição de atendimento.

A CONTRATADA deverá manter registro de todas as falhas ocorridas e de todas manutenções corretivas e preventivas, assim como das atualizações nos equipamentos, serviços ou aplicações, disponibilizando-os em forma de relatórios ao CONTRATANTE, juntamente com os documentos da fatura e sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

### **3. LINKS DE COMUNICAÇÃO**

O fornecimento dos *links* de comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE será de responsabilidade da CONTRATADA, de acordo com especificações técnicas informadas neste documento e deverão conectar as instalações onde serão realizados os serviços contratados aos endereços do CONTRATANTE relacionados na tabela a seguir:

<b>Link</b>	<b>CPD 1</b>	<b>CPD 2</b>
Link Principal Link Redundante	X	X

Os *links* de comunicação não podem trafegar fisicamente juntos durante o percurso da interligação, evitando interrupções simultâneas causadas por motivo de sinistro.

As especificações técnicas destes ativos constam no documento Especificação Técnica Link de Comunicação.

### **4. REDE LÓGICA INTERNA**

É de responsabilidade da CONTRATADA as instalações de redes lógicas internas nas instalações onde serão realizados os serviços contratados, e ativos de rede. As redes lógicas instaladas no *site* principal e site de contingência deverão obedecer às especificações técnicas informadas pela equipe técnica do CONTRATANTE, baseada em padrões internacionais de certificação e segurança, e homologadas pelo CONTRATANTE.

As especificações técnicas destes ativos constam no documento Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação.

### **5. ABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA**

É de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção do fornecimento de energia elétrica do(s) site(s) contratado(s), bem como o contingenciamento do fornecimento. As instalações utilizadas pela CONTRATADA para atendimento dos serviços do CONTRATANTE devem possuir contingência elétrica, tais como geradores e *nobreaks* que mantenham os serviços prestados sem interrupções por quedas ou picos de energia.

As instalações diversas utilizadas pela CONTRATADA para atendimento dos serviços do CONTRATANTE não podem ser abastecidos pela mesma linha de energia comercial, evitando interrupção simultânea dos serviços.

## **6. ESTAÇÕES DE TRABALHO**

É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento, instalação física, manutenção e substituição dos computadores e periféricos necessários conforme especificação do CONTRATANTE.

As especificações técnicas destes ativos constam no documento Especificação Técnica Computador.

## **7. LEITOR DE CARTÃO SMART-CARD**

É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento, instalação física, manutenção e substituição dos Leitores de Cartão *Smart Card*, necessários para autenticação de usuário no Sistema Operacional e demais sistemas fornecidos pelo CONTRATANTE.

O CONTRATANTE fornecerá o cartão Identidade Digital, aos funcionários da CONTRATADA, alocados na Operação contratada, para autenticação de acesso aos sistemas do CONTRATANTE.

As especificações técnicas deste ativo constam no documento Especificação Técnica Leitor de Cartão Smart Card.

## **8. HEADSET**

É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de *headsets*, utilizados para atendimento aos serviços contratados. O *headset* a ser utilizado pela CONTRATADA para realização de atendimentos de voz, ativos ou receptivos, devem obedecer a compatibilidade com a solução de *contact center* fornecida pelo CONTRATANTE.

As características destes equipamentos devem ser aderentes às regulamentações normativas da atividade de *Call Center*.

A CONTRATADA deve fornecer conjuntos de *headset* com microfone e fone de ouvido individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso. O *headset* deve:

- a) ter garantidas pela CONTRATADA a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- b) ser substituído prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- c) ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
- d) permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

A CONTRATADA deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de *headsets*, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

A CONTRATADA deverá encaminhar modelo para homologação prévia pelo CONTRATANTE.

## **9. SISTEMA OPERACIONAL E APLICATIVOS**

É de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento e manutenção do Sistema Operacional das estações de trabalho utilizadas na Operação contratada, bem como a distribuição e configuração dos aplicativos necessários para a prestação do atendimento contratado.

O CONTRATANTE não fornecerá sistema do tipo Gerenciamento da Força de Trabalho e Sistema de Avaliação de Qualidade do Atendimento.

Se a CONTRATADA necessitar instalar aplicativos não distribuídos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá submeter o aplicativo para avaliação do CONTRATANTE.

É vedado qualquer outro processo de instalação de aplicativos nas estações de trabalho.

## **10. SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER**

É de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento da solução de *contact center*, PABX/DAC, servidores, sistema de gravação, CTI, URAs e Discador. Os equipamentos serão instalados no ambiente (CPD) do CONTRATANTE, sendo suas manutenções, operações e suporte por conta do CONTRATANTE.

## **1. MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO**

### **1.1. Método de Atendimento**

- 1.1.1. O CONTRATANTE utiliza a ferramenta Service Desk como ponto único de contato sistêmico, para abertura, acompanhamento e gestão de todos os Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências.
- 1.1.2. A CONTRATADA deve utilizar obrigatoriamente o Sistema Service Desk do CONTRATANTE para o controle dos Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências, independentemente da utilização de ferramenta própria para controle interno.
- 1.1.3. O CONTRATANTE deve prover para a CONTRATADA acesso ao seu Sistema de Service Desk para que a mesma acesse as informações sobre o andamento dos Incidentes, Requisições de Serviço e Ocorrências registrados.
- 1.1.4. O acesso ao console do Sistema Service Desk do CONTRATANTE será disponibilizado para a CONTRATADA via internet.
- 1.1.5. O Sistema Service Desk do CONTRATANTE estará disponível para uso da CONTRATADA em regime de 24 horas por dia, 07 dias da semana, podendo sofrer paradas para manutenção.
- 1.1.6. No momento que um Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência for registrado, o Sistema Service Desk do CONTRATANTE enviará, automaticamente, uma notificação via e-mail para a CONTRATADA, alertando que um novo *ticket* foi direcionado para a empresa.
- 1.1.7. A notificação enviada segue um modelo padrão para todas as empresas externas; não serão feitas customizações.
- 1.1.8. A CONTRATADA deve registrar a solução do Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência no Sistema Service Desk do CONTRATANTE imediatamente após executada, descrevendo a ação efetuada para normalizar a operacionalização do objeto contratado ou atender à requisição.
- 1.1.9. Após a resolução do Incidente, Requisição de Serviço ou Ocorrência pela CONTRATADA, o CONTRATANTE terá um prazo de 2 dias úteis para reabrir o chamado, caso identifique que a mesma falha voltou a ocorrer ou que a requisição não foi atendida adequadamente.

**1. Método de Controle SLA**

A CONTRATANTE estabelece que o método de controle de SLA será baseado em tickets de atendimento. Os prazos de atendimento e solução respeitado o horário de atendimento, passará a contar da data/hora de transferência do ticket a CONTRATADA oriundo da ferramenta de Service Desk do CONTRATANTE; e finalizará na data/hora de registrada na ferramenta de Service Desk do CONTRATANTE pela CONTRATADA.

1.1 A CONTRATANTE estabelece que o atendimento é em regime de 24 horas por dia, 07 dias da semana.

1.2 Os tickets de atendimento atendidos obedecerão às regras de Níveis de Serviço a seguir:

TIPOS DE SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO
Solução de Definitiva	Compreende a solução dada pela CONTRATADA que permita a continuidade operacional do objeto contratado, devendo esta solução ser também definitiva.

1.3 Os tempos das soluções serão medidos desde o registro ou transferência até a solução do ticket na ferramenta Service Desk da CONTRATANTE. Cada um dos tickets de atendimento levará em consideração, quanto a níveis de serviços, a prioridade da Requisição ou Incidente, conforme abaixo classificada:

NÍVEL DE PRIORIDADE	PRAZO DE ATENDIMENTO
Alta	1 hora
<b>DESCRIÇÃO:</b>	
<p>Situações de solicitação de correção, em que é necessário contato com o cliente para dar encaminhamento ou andamento à demanda.</p> <p>Situações que envolvam orientações sobre procedimentos e informações para correto e completo atendimento das demandas dos clientes e usuários do Barrisul.</p>	

Anexo XIII

<b>NÍVEL DE PRIORIDADE</b>	<b>PRAZO DE ATENDIMENTO</b>
Média	<i>1 dia útil</i>
<b>DESCRIÇÃO:</b>	
<p>Situações em que é solicitado alinhamento em razão de falhas operacionais identificadas pelo Banco.</p> <p>Situações de solicitação de correção, onde não é necessário contato com o cliente.</p>	
<b>NÍVEL DE PRIORIDADE</b>	<b>PRAZO DE ATENDIMENTO</b>
Normal	<i>5 dias úteis</i>
<b>DESCRIÇÃO:</b>	
Demais situações inerentes ao contrato.	

1.4 Os prazos do Acordo de Níveis de Serviço poderão ser interrompidos, nas seguintes situações:

- Quando o CONTRATADO depender de retorno de informações por parte da CONTRATANTE para a execução do atendimento;
- Quando a ocorrência depender de retorno de informações da CONTRATADA mediante concordância da CONTRATANTE;
- Quando a atendimento depender de agendamento para atendimento, onde fora acordada data/hora entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

A pausa e retomada ocorre através da atualização de STATUS do ticket, exceto nos casos de agendamento em que a pausa ocorre quando preenchido campo DATA DE AGENDAMENTO e a retomada, automaticamente, quando atingida data/hora informada.

Os status disponíveis para uso em Incidentes e Requisições são:

- PAUSA do SLA mediante a justificativa:
  - Aguardando Fornecedor
  - Aguardando cliente/usuário
  - Agendado

## Anexo XIII

- Em Homologação (somente para requisições)
- Os status para RETOMADA do SLA mediante a justificativa:
  - Em atendimento
  - Encaminhado
  - Homologado (somente para requisições)
  - Não homologado (somente para requisições)
  - Reaberto

Pausas e retomadas de tempo de atendimento só ocorrem quando o tempo total, do SLA acordado para o atendimento, ainda, não foi excedido.

- 1.5 É vedada a transferência do ticket, salvo para correção de encaminhamento.
- 1.6 A CONTRATADA poderá atualizar ou resolver o ticket a qualquer tempo fundamentada no subitem do Método de Atendimento – da cláusula de MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO.
- 1.7 Após a resolução da Requisição ou Incidente pela CONTRATADA, a CONTRATANTE terá um prazo de 2 dias úteis para reabrir o ticket, conforme **Erro! Fonte de referência não encontrada.** subitem do Método de Atendimento da cláusula de MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO. Essa reabertura da Requisição ou Incidente será considerada como continuação do atendimento anterior, ou seja, a contagem do prazo de atendimento será retomada e não haverá ônus financeiro para a CONTRATANTE em decorrência de uma possível caracterização de nova demanda.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO I AO DECRETO Nº 36.601, DE 10-04-96.

### TABELA DE ÍNDICES CONTÁBEIS – TIC

#### ÍNDICES DE AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE FINANCEIRA RELATIVA

Nº	DENOMINAÇÃO	FÓRMULAS	PESOS
1	Liquidez Corrente	$ILC = \frac{AC - DA}{PC}$	0,3
2	Liquidez Geral	$ILG = \frac{AC - DA + ARLP}{PC + PELP}$	0,2
3	Grau de Imobilização	$IGI = \frac{AP}{PL - DA + REF}$	0,1
4	Endividamento de Curto Prazo	$IEC = \frac{PC}{PL - DA + REF}$	0,2
5	Endividamento Geral	$IEG = \frac{PC + PELP}{PL - DA + REF}$	0,2

#### ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE FINANCEIRA ABSOLUTA

1	Capacidade de Contratação	$ICC = \left( \frac{K * PL}{MCE + PO} \right) * \left( \frac{n}{12} \right)$	K = 10
---	---------------------------	--	--------

#### IDENTIFICAÇÃO DOS TERMOS DAS FÓRMULAS

AC = Ativo Circulante  
DA = Despesas Antecipadas de Curto Prazo  
ARLP = Ativo Realizável a Longo Prazo  
AP = Ativo Permanente  
PC = Passivo Circulante  
PELP = Passivo Exigível a Longo Prazo  
PL = Patrimônio Líquido  
REF = Resultados de Exercícios Futuros

K = Fator de rotação anual do Patrimônio Líquido  
MCE = Montante dos contratos a executar, apurado no quadro "D" do formulário RCL  
PO = Preço Orçado constante do Edital do certame que interessar ao licitante  
n = Prazo em meses estipulado para a execução das obras e serviços em licitação

#### NOTAS

- 1) A classificação dos grupos de contas deve obedecer aos Princípios Fundamentais e às Normas Brasileiras de Contabilidade;
- 2) As Notas Explicativas integram as Demonstrações Contábeis;
- 3) O peso dos índices corresponde ao grau de importância que os mesmos têm na avaliação da capacidade financeira relativa de licitantes;
- 4) O Índice da Capacidade de Contratação – ICC, quando igual ou superior a 1,0 (um), indica que a empresa tem capacidade financeira absoluta para participar do certame.
- 5) O valor de "K" é 10 (dez) e corresponde à rotação anual máxima do Patrimônio Líquido, calculada com base na receita operacional líquida, de uma amostra de empresas do ramo de construção.



**GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
ANEXO II AO DECRETO Nº 36.601, de 10-04-96.

<b>J IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO</b>	
NÚMERO	FOLHA

**ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTE – ACF**

<b>A IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL OU CARTA-CONVITE</b>				
CÓDIGO	NOME DO LICITADOR	NÚMERO	MODALID.	DATA

<b>B IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE</b>				
CGC/MF:	ATIVIDADE PRINCIPAL	CNAE	SE	
FIRMA/RAZÃO SOCIAL:		CNJ	CGC/TE	
ENDEREÇO (rua, avenida, praça, etc.)		NÚMERO	CONJ.	CEP
NOME DO REPRESENTANTE LEGAL			TELEFONE	
BALANÇO APRESENTADO PERÍODO:	DATA DO BALANÇO ANUAL	Nº LIVRO DIÁRIO	Nº DO RJC	

<b>C IDENTIFICAÇÃO DO CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE</b>				
NOME:	CP	Nº DO REGISTRO NO CRC	TELEFONE	
ENDEREÇO (rua, avenida, praça, etc.)		NÚMERO	CONJ.	CEP

<b>D IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA</b>				
NOME:				Nº DO REGISTRO NO CRC

<b>E BALANÇO PATRIMONIAL REESTRUTURADO</b>			<b>F DEMONSTRAÇÃO DA ANÁLISE FINANCEIRA DO LICITANTE</b>				
CONTAS		Em R\$ Mil	ÍNDICE	VALOR	NOTA	PESO	NP
1	ATIVO CIRCULANTE AJUSTADO (ACA)		1	LIQUIDEZ CORRENTE			
2	PASSIVO CIRCULANTE (PC)						
3	ACA + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO		2	LIQUIDEZ GERAL			
4	PC + PASSIVO A LONGO PRAZO						
5	ATIVO PERMANENTE		3	GRAU DE IMOBILIZAÇÃO			
6	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO						
7	PASSIVO CIRCULANTE		4	ENDIVIDAMENTO DE CURTO PRAZO			
8	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO						
9	PC + PASSIVO A LONGO PRAZO		5	ENDIVIDAMENTO GERAL			
10	PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO						
11	DESPESA ANTECIPADA		NFR	NOTA FINAL DA CAPACIDADE FINANCEIRA RELATIVA = $\sum NP$			
12	RESULTADOS DE EXERCÍCIOS FUTUROS						
13	CAPITAL SOCIAL INTEGRALIZADO		<b>G RESULTADO DA ANÁLISE</b>				
14	PATRIMÔNIO LÍQUIDO						
15	CONSISTÊNCIA (vide instruções no verso)						

<b>H IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO</b>				
NOME:				MATRÍCULA

**I DECLARAÇÃO E ASSINATURAS**

O representante legal da empresa licitante e o contador ou técnico em contabilidade declaram, sob as penas da Lei, que as informações prestadas neste formulário são a expressão da verdade, bem como autorizam o licitador, por si ou por outrem e a qualquer tempo, examinar os livros e os documentos relativos à escrituração contábil, para confrontação dos dados aqui demonstrados.

LICITANTE	CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE	LICITADOR
DATA:	DATA:	DATA:

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO NO VERSO

## INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DE LICITANTES – ACF

Este formulário deverá ser preenchido, em duas vias e sem rasuras, pelo licitante (quadros de A a F) e pelo licitador (quadros G, H e J).

### QUADRO A – IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL OU DA CARTA-CONVITE

**Código:** informar o código do órgão licitador, conforme a codificação da Lei Orçamentária anual (solicitar o código ao licitador).

**Nome do licitador:** informar o nome do órgão ou entidade que está realizando a licitação.

**Número:** informar o número do instrumento licitatório.

**Modalidade:** informar o código da modalidade da licitação, conforme segue: 1 – Convite; 2 – Tomada de Preços; 3 – Concorrência.

**Data:** informar a data de publicação do edital, observando os termos dos §§ 3º e 4º do art. 21, da Lei nº 8.666/93.

### QUADRO B – IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE

**CGC/MF:** informar o CGC do Ministério da Fazenda.

**Atividade principal:** informar a descrição da atividade principal.

**CNAE:** informar o código de classificação da atividade principal, conforme Resolução nº 54, DOU de 26-12-1994, editada pelo IBGE.

**SE:** informar a letra da seção de atividades econômicas que o licitante estiver enquadrado, nos termos da Res. nº 54, do IBGE. O enquadramento da empresa licitante na seção de atividades terá por base a atividade que gerar maior receita operacional.

**Firma/razão social:** informar o nome da empresa licitante.

**CNJ:** informar o código da natureza jurídica, conforme segue: 1 – Soc. Limitada; 2 – Soc. Anônima; 3 – Economia Mista; 4 – Outras.

**CGC/TE:** informar o número do CGC estadual.

**Endereço:** informar o endereço completo.

**Nome do representante legal:** informar o nome completo.

**Fone:** informar o número do telefone para contatos.

**Balanco apresentado:** informar o período das demonstrações contábeis que estão sendo submetidas à análise.

**Data do Balanco anual:** informar a data prevista no contrato ou estatuto social para elaboração das demonstrações contábeis anuais.

**Nº do livro diário:** informar o número do livro diário onde estão registradas as demonstrações contábeis.

**Nº do RJC:** informar o nº de registro do livro diário na Junta Comercial ou equivalente.

### QUADRO C – IDENTIFICAÇÃO DO CONTADOR OU TÉCNICO EM CONTABILIDADE

**Nome:** informar o nome do profissional responsável pelas informações contábeis do licitante.

**CP:** informar o código da categoria profissional conforme segue:

1 – Contador; 2 – Técnico em Contabilidade.

**Nº do registro no CRC:** informar o número de registro no Conselho Regional de Contabilidade.

**Fone:** informar o telefone de contato.

**Endereço:** informar o endereço comercial completo.

### QUADRO D – IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA

**Nome:** informar o nome do auditor, se as demonstrações contábeis tiverem sido auditadas.

**Nº do registro no CRC:** informar o número completo.

### QUADRO E – BALANÇO PATRIMONIAL REESTRUTURADO

**"Em R\$ Mil":** Informar nesta coluna os saldos dos grupos de contas dos campos de 1 (um) a 14 (quatorze), observando que o campo 1 (um) é igual ao Ativo Circulante menos o valor informado no campo 11 (onze) Despesa Antecipada e o campo da Conta Patrimônio Líquido Ajustado corresponde ao valor informado no campo 14 (quatorze) menos o valor do campo 11 (onze) e mais o valor do campo 12 (doze) Resultados de Exercícios Futuros.

**Consistência:** este campo indica apenas a consistência das informações, ou seja: a) os valores dos campos 6 (seis), 8 (oito) e 10 (dez) devem ser iguais, bem como os valores dos campos 2 (dois) e 7 (sete); b) o resultado de  $(3+5+11) - (4+12+14) = \text{zero}$ .

### QUADRO F – DEMONSTRAÇÃO DA ANÁLISE FINANCEIRA DO LICITANTE

**Valor:** informar nos campos desta coluna, o resultado das seguintes divisões:  $F1=E1 \div E2$ ,  $F2=E3 \div E4$ ,  $F3=E5 \div E6$ ,  $F4=E7 \div E8$  e  $F5=E9 \div E10$ , utilizando somente três casas decimais e desprezando as outras sem qualquer arredondamento (F = índices e E = valores dos campos do quadro "E").

**Nota:** informar a nota que corresponder ao decil (vide Tabela de Decil) que se enquadrar o valor de cada índice, observando em qual das seções de atividades econômicas o licitante está vinculado.

**Peso:** informar o coeficiente correspondente ao peso dos índices, conforme TABELA DE ÍNDICES CONTÁBEIS, definida no Decreto que institui estas normas.

**NP = Nota Ponderada:** informar o produto da multiplicação do campo Nota pelo campo Peso.

**NFR:** informar o somatório da Nota Ponderada de todos os índices (campos de um a cinco).

### REGRAS ESPECIAIS DE FIXAÇÃO DA NOTA DOS ÍNDICES

- 1) Exceto o Patrimônio Líquido, nenhum grupo de contas poderá apresentar valor negativo e se isso ocorrer o Balanço não será aceito.
- 2) No cálculo dos índices de liquidez, quando ocorrer a expressão (X/0) ou (0/X), a nota do índice será igual a dez ou zero respectivamente.
- 3) No cálculo dos índices de endividamento e de imobilização, quando ocorrer a expressão (X/0) ou (0/X), a nota do índice será igual a zero ou dez respectivamente. Entretanto, quando o denominador, que é o Patrimônio Líquido Ajustado, for negativo, a nota do índice será sempre zero.
- 4) X = qualquer valor positivo.
- 5) As expressões (X/0) ou (0/X) simbolizam os elementos das fórmulas definidas no Anexo I.

### QUADRO G – RESULTADO DA ANÁLISE

**O LICITADOR,** após conferir os dados deste formulário em confrontação com as demonstrações contábeis, deverá anotar por extenso no espaço do Quadro "G" o resultado da ANÁLISE CONTÁBIL DA CAPACIDADE FINANCEIRA DO LICITANTE, HABILITADO OU INABILITADO, obedecendo ao critério de julgamento definido no Decreto que institui estas normas.

### QUADRO H – IDENTIFICAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO

**Nome:** informar o nome do servidor, designado pelo licitador para examinar os dados deste formulário e determinar o resultado final da análise.

**Matrícula:** informar o número da matrícula do servidor.

### QUADRO I – DECLARAÇÃO E ASSINATURAS

**Assinam o formulário:** o representante legal da empresa licitante, o contador ou técnico em contabilidade e o servidor público.

### QUADRO J – IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

Informar o número do processo, que deu origem à licitação, bem como o número da folha na seqüência deste.

### DESTINAÇÃO DO FORMULÁRIO

**Primeira via:** integrar ao processo que deu origem à licitação.

**Segunda via:** remeter à Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE.



## TABELA DE DECIL

Seções	Atividades	Agricultura, pecuária, silvicultura, exploração e pesca																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
A e B	Índices	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,240	1	0,458	2	0,640	3	0,920	4	1,161	5	1,469	6	2,006	7	4,012	8	11,339	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,133	1	0,344	2	0,502	3	0,698	4	1,009	5	1,339	6	1,607	7	2,303	8	7,693	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,661	10	0,800	9	0,890	8	0,950	7	0,984	6	1,060	5	1,248	4	1,402	3	2,033	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,005	10	0,028	9	0,060	8	0,118	7	0,256	6	0,406	5	0,588	4	0,969	3	1,636	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,021	10	0,069	9	0,129	8	0,241	7	0,409	6	0,541	5	0,716	4	1,564	3	2,447	2	anterior	1

  

Seções	Atividades	Indústrias extrativas																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
C	Índices	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,418	1	0,705	2	0,953	3	1,069	4	1,351	5	1,733	6	1,892	7	3,235	8	7,277	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,341	1	0,596	2	0,820	3	0,969	4	1,221	5	1,688	6	1,906	7	3,239	8	7,445	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,383	10	0,570	9	0,684	8	0,732	7	0,825	6	0,971	5	1,083	4	1,174	3	1,362	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,056	10	0,082	9	0,141	8	0,192	7	0,284	6	0,436	5	0,659	4	0,936	3	1,825	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,068	10	0,110	9	0,168	8	0,272	7	0,412	6	0,536	5	0,753	4	1,044	3	2,212	2	anterior	1

  

Seções	Atividades	Indústrias de transformação, produção e distribuição de eletricidade, gás e água																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
D e E	Índices	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,553	1	0,822	2	0,994	3	1,141	4	1,326	5	1,563	6	1,948	7	2,558	8	4,115	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,457	1	0,676	2	0,836	3	1,001	4	1,153	5	1,357	6	1,713	7	2,229	8	3,617	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,318	10	0,469	9	0,603	8	0,721	7	0,849	6	0,955	5	1,118	4	1,391	3	2,153	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,113	10	0,208	9	0,307	8	0,425	7	0,581	6	0,795	5	1,128	4	1,740	3	3,441	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,139	10	0,267	9	0,389	8	0,549	7	0,749	6	1,044	5	1,425	4	2,096	3	4,595	2	anterior	1

  

Seções	Atividades	Construção																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
F	Índices	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,413	1	0,969	2	1,203	3	1,526	4	2,081	5	2,782	6	3,556	7	5,463	8	11,451	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,603	1	1,051	2	1,285	3	1,552	4	1,935	5	2,362	6	3,230	7	4,588	8	8,864	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,048	10	0,116	9	0,254	8	0,419	7	0,533	6	0,638	5	0,813	4	0,946	3	1,223	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,033	10	0,080	9	0,119	8	0,190	7	0,288	6	0,425	5	0,616	4	0,955	3	2,117	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,048	10	0,117	9	0,182	8	0,322	7	0,478	6	0,616	5	0,894	4	1,327	3	2,357	2	anterior	1



## TABELA DE DECIL

Seções	Atividades	Comércio, reparação de veículos automotores, objetos pessoais e domésticos																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
G	Índices																			Valores acima do limite anterior	10 10 1 1 1
	Liquidez Corrente	0,728	1	0,962	2	1,127	3	1,313	4	1,522	5	1,812	6	2,265	7	3,039	8	4,911	9		
	Liquidez Geral	0,663	1	0,920	2	1,079	3	1,247	4	1,449	5	1,743	6	2,142	7	2,859	8	4,464	9		
	Grau de Imobilização	0,093	10	0,196	9	0,297	8	0,400	7	0,528	6	0,665	5	0,799	4	0,987	3	1,467	2		
	Endividamento de C.P.	0,129	10	0,247	9	0,366	8	0,515	7	0,726	6	0,967	5	1,380	4	2,167	3	4,468	2		
Endividamento Geral	0,141	10	0,275	9	0,408	8	0,558	7	0,778	6	1,056	5	1,522	4	2,368	3	4,891	2			

Seções	Atividades	Alojamento e alimentação																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
H	Índices																			Valores acima do limite anterior	10 10 1 1 1
	Liquidez Corrente	0,161	1	0,478	2	0,606	3	0,883	4	1,060	5	1,482	6	2,092	7	4,084	8	7,664	9		
	Liquidez Geral	0,110	1	0,327	2	0,606	3	0,928	4	1,100	5	1,382	6	2,179	7	3,083	8	7,665	9		
	Grau de Imobilização	0,251	10	0,706	9	0,852	8	0,935	7	0,982	6	1,001	5	1,061	4	1,399	3	1,709	2		
	Endividamento de C.P.	0,018	10	0,032	9	0,062	8	0,080	7	0,107	6	0,127	5	0,321	4	0,720	3	1,171	2		
Endividamento Geral	0,023	10	0,060	9	0,077	8	0,107	7	0,134	6	0,192	5	0,552	4	0,888	3	1,643	2			

Seções	Atividades	Transporte, armazenagem e comunicações																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
I	Índices																			Valores acima do limite anterior	10 10 1 1 1
	Liquidez Corrente	0,109	1	0,252	2	0,373	3	0,569	4	0,780	5	1,029	6	1,476	7	2,345	8	5,208	9		
	Liquidez Geral	0,109	1	0,228	2	0,338	3	0,515	4	0,679	5	0,924	6	1,194	7	2,132	8	3,890	9		
	Grau de Imobilização	0,527	10	0,774	9	0,878	8	0,997	7	1,086	6	1,211	5	1,430	4	1,780	3	2,832	2		
	Endividamento de C.P.	0,039	10	0,111	9	0,171	8	0,249	7	0,363	6	0,525	5	0,857	4	1,510	3	3,071	2		
Endividamento Geral	0,055	10	0,130	9	0,219	8	0,341	7	0,470	6	0,763	5	1,201	4	2,052	3	3,549	2			

Seções	Atividades	Intermediação financeira																			
		1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
J	Índices																			Valores acima do limite anterior	10 10 1 1 1
	Liquidez Corrente	0,436	1	0,770	2	1,001	3	1,103	4	1,260	5	1,555	6	1,916	7	2,987	8	7,790	9		
	Liquidez Geral	0,426	1	0,797	2	1,020	3	1,080	4	1,191	5	1,293	6	1,689	7	2,273	8	7,123	9		
	Grau de Imobilização	0,275	10	0,522	9	0,725	8	0,894	7	0,941	6	0,962	5	0,992	4	1,087	3	1,469	2		
	Endividamento de C.P.	0,033	10	0,061	9	0,108	8	0,142	7	0,270	6	0,496	5	0,743	4	1,664	3	4,084	2		
Endividamento Geral	0,038	10	0,079	9	0,116	8	0,222	7	0,413	6	0,838	5	1,135	4	1,762	3	4,175	2			



## TABELA DE DECIL

Seções	Atividades	Atividades imobiliárias, aluguéis e serviços prestados às empresas; administração pública, defesa e seguridade social; educação																			
K, L, M	Índices	1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,171	1	0,475	2	0,766	3	1,095	4	1,356	5	1,745	6	2,745	7	4,552	8	13,116	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,215	1	0,474	2	0,720	3	0,987	4	1,175	5	1,608	6	2,350	7	3,968	8	8,225	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,196	10	0,421	9	0,599	8	0,766	7	0,905	6	0,992	5	1,053	4	1,285	3	1,865	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,007	10	0,034	9	0,079	8	0,141	7	0,252	6	0,403	5	0,668	4	1,225	3	2,755	2	limite	1
	Endividamento Geral	0,019	10	0,058	9	0,131	8	0,215	7	0,380	6	0,562	5	0,906	4	1,564	3	3,280	2	anterior	1
N	Saúde e serviços sociais																				
	Índices	1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,309	1	0,719	2	0,891	3	1,137	4	1,515	5	1,934	6	2,659	7	4,561	8	8,275	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,323	1	0,592	2	0,842	3	1,054	4	1,381	5	1,762	6	2,530	7	4,102	8	7,883	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,227	10	0,374	9	0,532	8	0,663	7	0,808	6	0,941	5	1,021	4	1,193	3	1,411	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,042	10	0,084	9	0,117	8	0,201	7	0,300	6	0,436	5	0,563	4	1,351	3	3,898	2	limite	1
Endividamento Geral	0,042	10	0,086	9	0,137	8	0,211	7	0,332	6	0,457	5	0,602	4	1,351	3	3,921	2	anterior	1	
O	Outros serviços coletivos, sociais e pessoais																				
	Índices	1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°		9°		10°	
		Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT	Valor	NT
	Liquidez Corrente	0,236	1	0,468	2	0,746	3	1,048	4	1,631	5	1,895	6	3,605	7	8,539	8	11,287	9	Valores	10
	Liquidez Geral	0,211	1	0,461	2	0,761	3	1,031	4	1,483	5	1,898	6	3,429	7	7,016	8	12,046	9	acima	10
	Grau de Imobilização	0,181	10	0,339	9	0,623	8	0,711	7	0,823	6	0,888	5	0,994	4	1,079	3	1,339	2	do	1
	Endividamento de C.P.	0,021	10	0,041	9	0,071	8	0,111	7	0,144	6	0,237	5	0,395	4	0,719	3	2,174	2	limite	1
Endividamento Geral	0,021	10	0,041	9	0,074	8	0,131	7	0,146	6	0,331	5	0,483	4	1,021	3	3,005	2	anterior	1	

OBS. 1) Seções: corresponde à Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE, conforme Resolução nº 54, de 19-12-1994, do IBGE; 2) VALOR: corresponde aos valores máximos por decil; 3) NT = Nota, foi atribuída de um a dez pontos para os índices de liquidez e na ordem inversa para os demais; 4) C.P. = Curto Prazo.

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**Nº DO PROCESSO: 0000041/2020**

<b>UNIDADE REQUISITANTE</b>	Unidade de Negócios Digitais e Relacionamento com Clientes
<b>GESTOR DOS SERVIÇOS</b>	Unidade de Negócios Digitais e Relacionamento com Clientes
<b>GESTOR TÉCNICO</b>	Unidade de Negócios Digitais e Relacionamento com Clientes

**1. DA NECESSIDADE**

Contratar empresa especializada em *Contact Center* para prestar serviços de atendimento receptivo e ativo (multimeios), com a execução dos serviços no ambiente da CONTRATADA.

**2. DA JUSTIFICATIVA**

A contratação de empresa para a prestação de serviços de *Contact Center*, faz-se necessária em razão da inexistência, no quadro funcional do CONTRATANTE, de empregados cujas atribuições sejam as especificadas neste Termo de Referência.

Atualmente, esse serviço é prestado por uma empresa terceirizada especializada em Teletendimento e, em razão da proximidade do vencimento do contrato em vigor, faz-se necessário novo processo licitatório para contratação dos serviços.

**3. DO OBJETO**

Prestação de Serviços de Contact Center.

**3.1. Especificações do Objeto**

I. Serão prestados serviços de *Contact Center*, ou seja, atendimento receptivo e ativo (multimeios), no ambiente da CONTRATADA.

II. A prestação dos serviços contempla, também, as atividades acessórias, inerentes aos processos e seu respectivo gerenciamento operacional, conforme detalhamento contido neste Termo de Referência e Anexos.

III. Serão fornecidos pela CONTRATADA 02 (dois) *sites* (infraestrutura), conforme detalhamento contido neste Termo de Referência e Anexos.

IV. Os atendimentos destinam-se aos clientes, consumidores bancários, usuários do CONTRATANTE, de suas coligadas/subsidiárias e afins, público-alvo que doravante será denominado “cliente(s)”.

V. É de responsabilidade do CONTRATANTE a definição das normas e procedimentos sobre Produtos/Serviços e Inteligência do Negócio, cabe a CONTRATADA o cumprimento das mesmas.

**4. DO TIPO DE CONTRATAÇÃO**

- Aquisição de bem  Prestação de Serviços  
 Fornecimento contínuo  Obras/Serviços de Engenharia  
 Licença de software  Outros: \_\_\_\_\_

**5. DA MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO: LICITAÇÃO**

**6. CONTRATANTE: BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.**

**7. ATENDIMENTO À LEI FEDERAL COMPLEMENTAR 123/2006 – Art. 48 – INCISO I**  
O valor estimado do lote é inferior a R\$ 80.000,00?  NÃO  SIM

## 8. DA EXECUÇÃO

### 8.1. Início da Prestação dos Serviços

I. A implantação dos serviços se dará após a finalização das fases de implementação de infraestrutura física e tecnológica, conforme anexos.

II. Os canais de atendimento estão agrupados por semelhança das características, conforme item 8.2 – VI, e tabela abaixo:

Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
A	D	G
B	E	H
C	F	I
	J	

III. As fases de implantação serão definidas de acordo com o agrupamento dos canais de atendimento.

IV. O treinamento dos Multiplicadores será composto por 01 (uma) semana para cada canal de atendimento, sendo a parte teórica no turno da manhã e a parte prática no turno da tarde.

V. O treinamento dos empregados da CONTRATADA será composto por 01 (uma) semana para cada canal de atendimento para a parte teórica, e mais 01 (uma) semana para cada canal de atendimento para a parte prática.

VI. O início da prestação de serviço se dará durante o período da incubadora até a migração total do canal de atendimento, e assim sucessivamente para cada canal de atendimento, quando se dará o final da migração.

VII. A implantação da prestação dos serviços ocorrerá conforme cronograma abaixo:

a. As letras A/B/C/D/E/F/G/H/I/J correspondem aos códigos dos canais de atendimento.

b. Os números 1/2/3, que acompanham as letras, correspondem à quantidade de turmas para treinamento e incubadora.

c. Os números de 1/2/3/4/5/6/7/8 correspondem às semanas.

d. As letras M/T correspondem aos turnos manhã e tarde, respectivamente.

Etapas da Implantação	Período (semana)																	
	1		2		3		4		5		6		7		8		9	
	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T
Treinamento dos Multiplicadores da CONTRATADA (Parte teórica)	ABC		D		E		F		J		GH		I					
Período de Incubadora dos Multiplicadores da CONTRATADA, ou seja, atendimento assistido (Parte prática)		ABC		D		E		F		J		GH		I				
Capacitação dos empregados da CONTRATADA (Coordenação/Supervisão/Atendimento)			ABC-1	ABC-2	ABC-3	D-1	D-2	D-3	E-1	F-1	J-1	J-2	GH-1	GH-2	I-1	I-2		
Período de Incubadora (Atendimento assistido) dos empregados da CONTRATADA					ABC-1	ABC-2	ABC-3	D-1	D-2	D-3	E-1	F-1	J-1	J-2	GH-1	GH-2	I-1	I-2

### 8.2. Descrição dos Serviços

I. Serão prestados serviços de atendimento receptivo e ativo (multimeios), pela CONTRATADA, ao público-alvo, nas células de atendimento definidas pelo CONTRATANTE.

II. Os canais de atendimento serão divulgados, posteriormente, à CONTRATADA.

III. A definição dos canais de atendimento será feita exclusivamente pelo CONTRATANTE.

IV. Além disso, em decorrência da natureza dos serviços, os canais de atendimento estão sujeitos, no decorrer da execução do contrato, a mudanças como exclusão de canal, novos serviços ou alterações na dinâmica do atendimento; podendo o CONTRATANTE agrupar, a seu critério, serviços com características similares. Eventuais alterações serão, para fins de adaptação, previamente comunicadas a CONTRATADA.

V. É de responsabilidade do CONTRATANTE a definição das normas e procedimentos sobre Produtos/Serviços e Inteligência do Negócio. Cabe a CONTRATADA o cumprimento das mesmas.

VI. A seguir estão descritas as características e horários de funcionamento dos canais de atendimento, salientando que, para os feriados, pode haver redução dos horários ou fechamento do canal, de acordo com os procedimentos do CONTRATANTE:

Código do Canal	Horário de Atendimento do Canal		Características dos canais de atendimento
	De segunda-feira a domingo, inclusive feriados		
A	24 horas		Fornecer informações, efetuar bloqueios e cancelamentos; e registrar reclamações, solicitações, elogios e sugestões referente aos produtos e serviços do CONTRATANTE.
B			
C			

Código do Canal	Horário de Atendimento do Canal		Características dos canais de atendimento
	Dias Úteis		
D	08h30min às 18h00		Esclarecer dúvidas, fornecer informações, realizar consultas e serviços referente aos produtos e/ou serviços do CONTRATANTE.
E			
F	08h00 às 20h00		Realiza ações de contato ativo de cunho informativo referente aos produtos e/ou serviços do CONTRATANTE.
J	09h00 às 21h00		

Código do Canal	Horário de Atendimento do Canal			Características dos canais de atendimento
	Dias Úteis	Sábados	Domingos	
G	24 horas	24 horas	24 horas	Esclarecer dúvidas, fornecer informações realizar consultas e serviços referentes aos produtos e/ou serviços do CONTRATANTE. Também prestar auxílio operacional no canal "I"; e ainda, prestar suporte para realização de operações, e/ou solicitar manutenção para os equipamentos dos canais "G" e "H".
H				
I	07h00 às 24h00	09h00 às 22h00	09h00 às 22h00	

### 8.2.1. Especificação dos Serviços

Para assegurar a excelência na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá garantir a execução das atividades mínimas exigidas a seguir, de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

#### 8.2.1.1. Atribuições para a Atividade de Atendimento

- I. Realizar o atendimento de imediato, de todos os contatos recebidos (multimeios), dentro dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.
- II. Realizar todos os questionamentos necessários para identificação da demanda do cliente, conforme os procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- III. Registrar em sistemas e/ou ferramentas, disponibilizados pelo CONTRATANTE, os dados dos demandantes e das suas demandas, preenchendo corretamente os formulários dentro dos procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

- IV. Analisar as demandas dos clientes, prestando informações e orientações claras e concisas, na linguagem escrita ou falada.
  - V. Obedecer aos procedimentos padronizados, consultando sempre a base de conhecimentos, sistemas e ferramentas, disponibilizados pelo CONTRATANTE.
  - VI. Prestar informações corretas e completas, de acordo com a demanda do cliente e respeitando os procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
  - VII. Prestar atendimento, preservando os dados pessoais do cliente, mantendo-os em sigilo e utilizando-os exclusivamente para os fins do atendimento.
  - VIII. Realizar o encaminhamento da demanda, sempre que necessário, para a área responsável, conforme critérios e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
  - IX. Realizar imediatamente, sempre que solicitado pelo cliente, o bloqueio e o cancelamento de produtos e serviços, conforme critérios e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
  - X. Consultar, nos sistemas e ferramentas de registro do CONTRATANTE, as informações necessárias para retorno fidedigno aos clientes.
  - XI. Respeitar os prazos de retorno aos clientes, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
  - XII. Contatar os clientes para retorno de demanda e/ou solicitação de informações complementares, sempre que necessário e/ou demandado pelo CONTRATANTE.
  - XIII. Finalizar corretamente, nos sistemas e/ou ferramentas disponibilizados pelo CONTRATANTE, todo e qualquer atendimento, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
  - XIV. Prestar atendimento de suporte operacional, visando auxiliar os clientes na correta utilização de equipamentos e aplicativos desenvolvidos pelo CONTRATANTE, conforme fluxo de atendimento estabelecido pelo CONTRATANTE.
  - XV. Atender e responder as demandas dos clientes via multimeios.
  - XVI. Realizar contato com os clientes com o objetivo de repassar informações de interesse do cliente, relacionadas a produtos e/ou serviços prestados pelo CONTRATANTE.
  - XVII. Transferir ligações, conforme fluxo de atendimento estabelecido pelo CONTRATANTE.
  - XVIII. Encerrar a ligação somente após a conclusão do atendimento ao cliente.
  - XIX. Reportar ao supervisor qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvida e ausência de informações que exista(m) durante o atendimento, para que o mesmo tome as devidas providências.
  - XX. Realizar atendimentos a deficientes auditivos ou de fala.
  - XXI. Executar outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, de acordo com as necessidades, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.
- 8.2.1.2. Atribuições para a Atividade de Supervisão**
- I. Supervisionar o atendimento, garantindo que o mesmo seja realizado conforme as atribuições, fluxos e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
  - II. Prestar atendimento multimeios aos clientes, sempre que necessário.
  - III. Supervisionar as chamadas e os diálogos (multimeios), estabelecidos entre os clientes e os atendentes; e interceptar a ligação, quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes.
  - IV. Controlar a aderência diária das posições de atendimento.
  - V. Acompanhar os registros de atendimento e tomar as devidas providências, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
  - VI. Acompanhar a aderência aos fluxos de atendimento e tomar as devidas providências para garantir a execução das atividades dentro das normas e procedimentos do CONTRATANTE.
  - VII. Prestar suporte aos atendentes, esclarecendo as dúvidas.
  - VIII. Contatar com outras Unidades e o plantão, desde que pré-estabelecido no fluxo de comunicação o CONTRATANTE, na busca de solução de indisponibilidade sistêmica.
  - IX. Acompanhar a atividade de contato com os clientes e adotar as devidas providências para garantir a execução dentro das metas, normas e procedimentos do CONTRATANTE.

X. Registrar no sistema de comunicação interna qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvidas e ausência de informações identificadas no atendimento, bem como, sugestões de melhorias para aperfeiçoamento dos roteiros e/ou procedimentos de atendimento, para que sejam tomadas as devidas providências pelo CONTRATANTE.

XI. Identificar a necessidade de capacitação.

XII. Assumir responsabilidades pelo cumprimento dos indicadores contratuais.

XIII. Executar outras atividades inerentes ao serviço de supervisão, de acordo com as necessidades, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

#### **8.2.1.3. Atribuições para a Atividade de Coordenação**

I. Coordenar o atendimento, garantindo que o mesmo seja realizado conforme as atribuições, fluxos e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

II. Prestar atendimento multimeios aos clientes, sempre que necessário.

III. Acompanhar e analisar a performance e o desempenho da operação e tomar as devidas providências, para garantir os indicadores contratuais.

IV. Realizar a distribuição das posições de atendimento, de acordo com o dimensionamento definido/autorizado pelo CONTRATANTE.

V. Controlar a aderência diária das posições de atendimento e supervisão.

VI. Acompanhar os registros de atendimentos e tomar as devidas providências, de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

VII. Acompanhar a aderência aos fluxos de atendimento e tomar as devidas providências, para garantir a execução das atividades dentro das normas e procedimentos do CONTRATANTE.

VIII. Contatar com outras Unidades e o plantão, desde que pré-estabelecido no fluxo de comunicação do CONTRATANTE, na busca de solução de indisponibilidade sistêmica.

IX. Acompanhar a atividade de contato com os clientes e adotar as devidas providências para garantir a execução dentro das metas, normas e procedimentos do CONTRATANTE.

X. Registrar no sistema de comunicação interna qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvidas e ausência de informações identificadas no atendimento, bem como, sugestões de melhorias para aperfeiçoamento dos roteiros e/ou procedimentos de atendimento, para que sejam tomadas as devidas providências pelo CONTRATANTE.

XI. Identificar a necessidade de capacitação.

XII. Assumir responsabilidade pelo cumprimento dos indicadores contratuais.

XIII. Realizar reunião semanal com o CONTRATANTE, focando o atingimento de todos os Indicadores de Desempenho Operacional.

XIV. Elaborar Planos de Ação sempre que necessário ou quando solicitado pelo CONTRATANTE.

XV. Executar outras atividades inerentes ao serviço de coordenação, de acordo com as necessidades, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

#### **8.2.1.4. Atribuições para a atividade de monitoria do atendimento**

I. Monitoramento das ligações e avaliação da qualidade do atendimento, nos critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE.

II. Fornecimento da base de informações e relatórios, estabelecidos pelo Contratante, sobre os monitoramentos efetuados.

III. Planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços.

IV. Proposição de melhorias para aperfeiçoamento dos roteiros/procedimentos de atendimento.

V. Participação de reuniões com os representantes do CONTRATANTE, se necessário.

VI. Acompanhamento dos indicadores da qualidade do atendimento.

#### **8.2.1.5. Atribuição para a atividade de capacitação**

I. Condução de processos de capacitação.

II. Implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais.

III. Designar equipe de multiplicadores capacitada nos produtos/sistemas/serviços e procedimentos do CONTRATANTE.

IV. Implementação das melhorias apontadas pelo CONTRATANTE.

V. Implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

#### 8.2.1.6. Atribuição para a atividade de Analista MIS/Control Desk

- I. Realizar a extração de relatórios.
- II. Desenvolver estudos e orientar as tendências operacionais, por meio da mensuração de resultados e comparativos para tomada de decisão.
- III. Acompanhar as métricas e monitorar o desempenho operacional.
- IV. Garantir a melhor produtividade, corrigindo possíveis falhas e melhorando a performance da equipe.
- V. Realizar análise de tráfego, dimensionamento e escalonamento.

#### 8.3. Referenciais para o dimensionamento

- I. É de responsabilidade da CONTRATADA o recrutamento/seleção/capacitação dos Recursos Humanos, a alocação para o 1º nível de atendimento e os demais recursos humanos, conforme tabela de parâmetros mínimos para o dimensionamento, a seguir:

Atividades	Parâmetros mínimos para o dimensionamento
Atendimento Receptivo e Ativo (Multimeios)	Quantidade de operadores suficientes para atendimento à demanda, nos horários e níveis de serviços requeridos pelo CONTRATANTE, conforme item 8.4.1.
Gerenciamento da Operação	01 Gerente - Preposto
Coordenação da Operação	A CONTRATADA deverá disponibilizar Coordenação, com carga horária diária de 9h, em dias úteis e deverá considerar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 01 Coordenador para cada 10 Supervisores</li> </ul>
Supervisão da Operação	A CONTRATADA deverá disponibilizar Supervisão, com carga horária diária de 9h, em dias úteis, sábados, domingos e feriados. Ainda, deverá considerar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 01 Supervisor para cada 25 Atendentes do mesmo turno, no atendimento receptivo</li> <li>• 01 Supervisor para cada 20 Atendentes do mesmo turno, no atendimento ativo</li> </ul>
Gestão de RH e suporte administrativo	Quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações.
Monitoria do Atendimento	Quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações.
Capacitação	Quantidade suficiente para atender as atividades previstas para esses profissionais, podendo ser compartilhado com outras operações.
Analista MIS/Control Desk	Quantidade suficiente para controle do tráfego e dimensionamento. Podendo ser compartilhado com outras operações.
Suporte Técnico	Quantidade suficiente para assegurar a disponibilidade e manutenção da operação, podendo ser compartilhado com outras operações.

#### 8.4. Posições de Atendimento (PA) para prestação de serviços

- I. O CONTRATANTE irá realizar o dimensionamento inicial para compor a licitação. Após a assinatura do contrato o dimensionamento será realizado pela CONTRATADA e obrigatoriamente apresentado ao CONTRATANTE para avaliação e aprovação. O CONTRATANTE fiscalizará a aderência ao dimensionamento acordado. O dimensionamento da operação deverá ser realizado com base nos referenciais mínimos descritos no item 8.3.
- II. A CONTRATADA realizará a distribuição das posições de atendimento em quantidade suficiente para o atendimento da demanda, durante todos os dias e horários estabelecidos pelo CONTRATANTE. A distribuição das posições de atendimento deverá assegurar o cumprimento dos indicadores contratuais e respeitar a legislação vigente.
- III. A CONTRATADA deverá absorver a demanda de atendimento em períodos sazonais e em datas especiais, atendendo aos indicadores contratuais acordados. Também deverá

realizar os ajustes na distribuição das posições de atendimento, em tempo real, com o objetivo de adequar a quantidade à demanda do momento.

**IV.** Nas situações previsíveis, que possam causar impacto significativo, provocando redução ou aumento no volume de ligações, o CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA para que sejam feitas as adequações das posições de atendimento. Os prazos para estas adequações serão acordados entre as Partes.

**V.** A CONTRATADA deverá manter reserva de empregados para as posições de atendimento, supervisão e coordenação, devidamente capacitados, para reposição do quadro, imediatamente, sempre que necessário.

**VI.** A CONTRATADA deverá garantir a continuidade, o bom andamento e a boa execução dos serviços nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão, ausências legais, capacitação, reciclagem, greves, paralizações, dentre outros afastamentos; obedecendo as disposições da legislação trabalhista vigente. Ainda, procurará manter os mesmos empregados, evitando constantes substituições, para que não haja prejuízo na prestação dos serviços.

**VII.** A CONTRATADA deverá manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de greve ou de paralisações de qualquer natureza, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA quaisquer despesas adicionais.

**VIII.** O CONTRATANTE não fornecerá sistema do tipo Gerenciamento de Força de Trabalho.

#### **8.4.1. Quantidade de Posições de Atendimento para a Prestação de Serviços**

##### **8.4.1.1. Quantidade para Contratação Imediata**

**I.** A quantidade de posições de atendimento necessárias para a prestação de serviços em dias úteis, sábados e domingos, será apresentada nas tabelas abaixo. Nas quantidades definidas, estão previstos os horários de intervalo, intrajornada e pausas de acordo com o Anexo II da NR17 e com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

**II.** Para os feriados, será dimensionado conforme as características de cada evento.

<b>Contratação imediata</b>	<b>Dias Úteis</b>	<b>Sábados</b>	<b>Domingos</b>
Demanda diária dimensionada	16.179	2.004	913
PAs logadas simultaneamente (infra física)	210	46	30
PAs logadas – distribuídas ao longo do dia (atendentes)	283	76	51

##### **I. Posições de Atendimento (PA) - Distribuição**

**a.** A CONTRATADA deverá disponibilizar posições de atendimento, com carga horária diária de 6h20min, que serão distribuídas conforme tabelas abaixo e, nos feriados, de acordo com o dimensionamento específico.

**b.** As quantidades de PAs contemplam a contratação imediata, podendo ainda ocorrer contratações adicionais, em decorrência de crescimento, e ainda temporárias, em decorrência da sazonalidade e/ou situações eventuais.

##### **a. Posições de Atendimento - Dias Úteis**

<b>Código dos Turnos</b>	<b>Horário de Abrangência para distribuição das PAs</b>	<b>Quantidade de PAs</b>
A1	00h às 06h20	2
A2	05h30 às 22h	258
A3	16h40 às 23h	10
A4	17h40 às 24h	13
<b>Total Diário</b>	<b>00h às 24h</b>	<b>283</b>

##### **b. Posições de Atendimento – Sábados**

<b>Código dos Turnos</b>	<b>Horário de Abrangência para distribuição das PAs</b>	<b>Quantidade de PAs</b>
AS1	00h às 06h20	2
AS2	05h30 às 22h	61
AS3	16h40 às 23h	5

Código dos Turnos	Horário de Abrangência para distribuição das PAs	Quantidade de PAs
AS4	17h40 às 24h	8
<b>Total Diário</b>	<b>00h às 24h</b>	<b>76</b>

**c. Posições de Atendimento – Domingos**

Código dos Turnos	Horário de Abrangência para distribuição das PAs	Quantidade de PAs
AD1	00h às 06h20	2
AD2	05h30 às 22h	37
AD3	16h40 às 23h	4
AD4	17h40 às 24h	8
<b>Total Diário</b>	<b>00h às 24h</b>	<b>51</b>

**8.4.1.2. Quantidade para expansão e/ou contratação temporária**

I. Há possibilidade de expansão ou redução, que poderá alterar a quantidade de PAs durante a vigência do contrato.

II. Há possibilidade de contratação temporária, em decorrência de sazonalidade ou situações eventuais, que poderá alterar a quantidade de PAs durante a vigência do contrato, por períodos a serem acordados entre as partes.

**8.4.1.2.1.** O CONTRATANTE definirá com a CONTRATADA o prazo para a adequação da quantidade de PAs.

**8.5. Remuneração da Posição de Atendimento - PA**

I. A contratação será por Posição de Atendimento – PA, incluindo todos os custos necessários à plena execução do serviço contratado, como:

a. Recursos humanos, conforme a tabela de parâmetros mínimos para o dimensionamento, considerando reserva para suprir ausências como férias, licenças, folgas, absenteísmo, turnover, dentre outras;

b. Infraestrutura física e tecnológica, conforme detalhamento contido neste Termo de Referência e Anexos;

c. Encargos legais.

**8.6. Premissas e Cálculo para o Faturamento das PAs**

I. O faturamento será sobre PA Logada, por dia da semana e turnos, conforme tabelas definidas pelo CONTRATANTE nos itens 8.4.1.1. e 8.4.1.2.

II. Somente os intervalos regulamentados pela NR 17 serão considerados pelo CONTRATANTE. Demais motivos serão analisados pelo CONTRATANTE e poderão ser considerados.

III. O Cálculo para faturamento será o tempo total logado, deduzidos os tempos dos motivos de afastamentos não regulamentados pela NR17 e acrescidos os tempos aprovados/acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA (referente a treinamentos, feedback, ocorrências sistêmicas e demais situações operacionais imprevistas) dividido pelo tempo de uma PA logada (06h20min).

a. No cálculo para faturamento não são deduzidas as saídas para necessidades fisiológicas, visto estas não serem consideradas pausas conforme NR17 Anexo II Cláusula 5.7.

IV. Nas tabelas abaixo estão relacionadas as taxas e indicadores de controle:

Tempos - Descrição	Diário por PA	Taxas %	Taxas - Descrição
PA Logada	6:20:00	100%	Taxa de Ocupação da PA
Intervalo - Lanche	0:20:00	5,3%	Conforme NR 17, anexo II
Pausas - Descanso (2x 10 minutos)	0:20:00	5,3%	Conforme NR 17, anexo II
Particular - autorizada (3x 3minutos)	0:09:00	2,4%	Definidas pelo Contratante
Total de intervalos	0:49:00	12,9%	Taxa de Intervalos
PA Ativa	5:31:00	87,1%	Taxa de Utilização da PA

Indicadores e Taxas	Definição/Cálculos
Taxa de Aderência ao dimensionamento (%)	Esta taxa mede o percentual de cumprimento dos horários estabelecidos para entrada, saída, intervalos e pausas.
Equivalência de PA (Qtd)	Tempo Total Logado / Carga Horária da PA Logada
Taxa de Equivalência de PA (%)	Equivalência de PA / Quantidade de PA dimensionadas para o dia e turno
Taxa de Utilização da PA (%)	(Tempo de pré atendimento + Tempo em Atendimento + Tempo em Pós Atendimento + Tempo Livre para atender) / Tempo Total Logado
Taxa de Ocupação da PA (%)	(Tempo de pré atendimento + Tempo em Atendimento + Tempo em Pós Atendimento) / Tempo Total Logado
PA em intervalo autorizado	Tempo de intervalos autorizados / Carga horária da PA Logada
PA em intervalo não autorizado	Tempo de intervalos não autorizados / Carga horária da PA Logada
Quantidade de Posições de Atendimento aprovadas para Faturamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se após a apuração a quantidade de PA for menor que a quantidade de PA Contratada, então será paga a quantidade de PA apurada.</li> <li>2. Se após a apuração a quantidade de PA for maior que a quantidade de PA Contratada, então será paga a quantidade de PA contratada.</li> <li>3. Nos casos de solicitação pelo CONTRATANTE de alocação de PA por expansão ou contratação temporária, estas serão consideradas na apuração.</li> </ol>

## 8.7. Qualificação e Capacitação

### 8.7.1. Qualificação Mínima Exigida para a Prestação dos Serviços

A CONTRATADA deverá fornecer e manter profissionais qualificados e capacitados para a execução dos serviços, assegurando as atribuições e qualificações para as atividades determinadas pelo CONTRATANTE.

#### 8.7.1.1. Qualificação para a Atividade de Atendimento

- I. Idade mínima: 18 anos
- II. Escolaridade: Ensino Médio completo
- III. Conhecimentos básicos em Informática (Windows, Office, Internet e Correio Eletrônico).
- IV. Conhecimento avançado em Informática (Sistemas Operacionais, Internet, *Software* e *Hardware*), para os canais de atendimento G / H / I.
- V. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e ao Código de Defesa do Consumidor.
- VI. Conhecimento dos produtos e serviços do CONTRATANTE.
- VII. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- VIII. Boas dicção e audição.
- IX. Aptidão para avaliação e síntese.
- X. Habilidade para expressar-se com clareza e objetividade na linguagem falada e escrita, sem vícios de linguagem.
- XI. Destreza para utilizar os recursos expressivos não linguísticos, como entonação e tom de voz, de acordo com a situação comunicativa, mantendo o respeito com os interlocutores.
- XII. Capacidade para prestar atendimento ao cliente de modo individualizado e humanizado.
- XIII. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho.

- XIV. Capacidade para obedecer às normas e aos procedimentos rotineiros.
- XV. Habilidade para ouvir com eficácia e garantir a interação com seu interlocutor.
- XVI. Competência para argumentar e interagir.
- XVII. Facilidade para aprender.
- XVIII. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- XIX. Postura adequada, não utilizando formas de preconceito ou atitude discriminatória.
- XX. Competência para obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
- XXI. Bom relacionamento interpessoal.

#### **8.7.1.2. Qualificação para a Atividade de Supervisão**

- I. Idade Mínima: 18 anos
- II. Escolaridade: Ensino Superior concluído ou em andamento.
- III. Experiência comprovada na Supervisão de *Contact Center* ou experiência de, no mínimo, 1 ano como atendente nesse contrato.
- IV. Domínio em Informática (Windows, Office, Internet e Correio Eletrônico).
- V. Conhecimento avançado em Informática (Sistemas Operacionais, Internet, *Software* e *Hardware*), para os canais de atendimento G / H / I.
- VI. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e ao Código de Defesa do Consumidor.
- VII. Conhecimento dos produtos e serviços do CONTRATANTE.
- VIII. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- IX. Boas dicção e audição.
- X. Aptidão para avaliação e síntese.
- XI. Habilidade para expressar-se com clareza e objetividade na linguagem falada e escrita, sem vícios de linguagem.
- XII. Destreza para utilizar os recursos expressivos não linguísticos, como entonação e tom de voz, de acordo com a situação comunicativa, mantendo o respeito com os interlocutores.
- XIII. Capacidade para prestar atendimento ao cliente de modo individualizado e humanizado.
- XIV. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho.
- XV. Capacidade para obedecer às normas e aos procedimentos rotineiros.
- XVI. Habilidade para ouvir com eficácia e garantir a interação com seu interlocutor.
- XVII. Competência para argumentar e interagir.
- XVIII. Facilidade para aprender.
- XIX. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- XX. Postura adequada, não utilizando formas de preconceito ou atitude discriminatória.
- XXI. Competência para obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
- XXII. Bom relacionamento interpessoal.
- XXIII. Capacidade de gerenciar pessoas.
- XXIV. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados/informações e propor soluções, inclusive em situações emergenciais.
- XXV. Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.
- XXVI. Capacidade e competência para elaborar e fornecer feedback estruturado.
- XXVII. Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento receptivo e ativo.
- XXVIII. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
- XXIX. Pró-atividade e dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.

#### **8.7.1.3. Qualificação para a Atividade de Coordenação**

- I. Idade Mínima: 18 anos
- II. Escolaridade: Ensino superior completo.

- III. Experiência comprovada em Coordenação de *Contact Center* ou com experiência de, no mínimo, 02 anos como Supervisor nesse contrato.
- IV. Domínio em Informática (Windows, Office, Internet e Correio Eletrônico).
- V. Conhecimento avançado em Informática (Sistemas Operacionais, Internet, *Software* e *Hardware*), para os canais de atendimento G / H / I.
- VI. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e ao Código de Defesa do Consumidor.
- VII. Conhecimento dos produtos e serviços do CONTRATANTE.
- VIII. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- IX. Boas dicção e audição.
- X. Aptidão para avaliação e síntese.
- XI. Habilidade para expressar-se com clareza e objetividade na linguagem falada e escrita, sem vícios de linguagem.
- XII. Destreza para utilizar os recursos expressivos não linguísticos, como entonação e tom de voz, de acordo com a situação comunicativa, mantendo o respeito com os interlocutores.
- XIII. Capacidade para prestar atendimento ao cliente de modo individualizado e humanizado.
- XIV. Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam a sua rotina de trabalho.
- XV. Capacidade para obedecer às normas e aos procedimentos rotineiros.
- XVI. Habilidade para ouvir com eficácia e garantir a interação com seu interlocutor.
- XVII. Competência para argumentar e interagir.
- XVIII. Facilidade para aprender.
- XIX. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- XX. Postura adequada, não utilizando formas de preconceito ou atitude discriminatória.
- XXI. Competência para obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.
- XXII. Bom relacionamento interpessoal.
- XXIII. Capacidade de gerenciar pessoas.
- XXIV. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados/informações e propor soluções, inclusive em situações emergenciais.
- XXV. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.
- XXVI. Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback estruturado.
- XXVII. Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento receptivo e ativo.
- XXVIII. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
- XXIX. Conhecimento de dimensionamento de centrais de atendimento receptivo e ativo, sistemas de acompanhamento operacional e análise de demanda.
- XXX. Pró-atividade e dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.
- XXXI. Capacidade de tomada de decisão.
- XXXII. Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança e desenvolvimento de equipe.
- XXXIII. Ter raciocínio lógico e matemático.

#### **8.7.1.4. Qualificação para a atividade de Monitoria do Atendimento**

- I. Idade Mínima: 18 anos.
- II. Escolaridade: ensino médio completo.
- III. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita.
- IV. Conhecimentos dos produtos e serviços do contratante.
- V. Capacidade de concentração.
- VI. Capacidade de avaliação e síntese.
- VII. Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, administração de conflitos e relacionamento interpessoal.

- VIII. Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback estruturado.
- IX. Amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso.
- X. Facilidade em avaliar desempenho.
- XI. Conhecimentos dos indicadores de qualidade e produtividade.
- XII. Comportamento ético.
- XIII. Manter sigilo de todos os dados e informações que tiver acesso.
- XIV. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e do Código de Defesa do Consumidor.

#### **8.7.1.5. Qualificação para a atividade de Capacitação**

- I. Idade Mínima: 18 anos.
- II. Escolaridade: Ensino superior concluído ou em andamento.
- III. Conhecimentos e experiência em didática.
- IV. Habilidade em avaliar eficácia de treinamentos.
- V. Conhecimentos dos produtos e serviços contratados.
- VI. Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional.
- VII. Habilidade em conduzir reuniões.
- VIII. Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita.
- IX. Habilidades de organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.
- X. Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional
- XI. Comportamento ético.
- XII. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e do Código de Defesa do Consumidor.

#### **8.7.1.6. Qualificação para a Atividade de Analista MIS/Control Desk**

- I. Idade Mínima: 18 anos.
- II. Escolaridade: Ensino superior concluído.
- III. Conhecimento da legislação voltada à atividade de Teleatendimento e ao Código de Defesa do Consumidor.
- IV. Domínio dos sistemas/aplicativos e dos processos necessários ao atendimento.
- V. Aptidão para avaliação e síntese.
- VI. Comprometimento, disciplina, sigilo e ética.
- VII. Bom relacionamento interpessoal.
- VIII. Habilidade para ouvir, identificar problemas, interpretar dados/informações e propor soluções, inclusive em situações emergenciais.
- IX. Conhecimento de indicadores de performance de central de relacionamento receptivo e ativo.
- X. Conhecimento da legislação voltada às atividades de Contact Center e do Código de Defesa do Consumidor.
- XI. Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.
- XII. Conhecimento e experiência em dimensionamento de centrais de atendimento receptivo e ativo, sistemas de acompanhamento operacional e análise de demanda.
- XIII. Pró-atividade e dinamismo na busca de soluções para produtividade e melhoria contínua da qualidade dos serviços.
- XIV. Capacidade de tomada de decisão.
- XV. Habilidades de monitoração, organização e controle.
- XVI. Ter raciocínio lógico e matemático.

#### **8.7.2. Capacitação**

- I. A capacitação é todo o processo de treinamento, desenvolvimento de conhecimentos e habilidades, reciclagem de conteúdos e treinamentos adicionais, necessários para a execução das atividades de atendimento e acompanhamento do atendimento.
- II. O CONTRATANTE realizará 01 (um) treinamento inicial, treinamentos adicionais (novos conteúdos) e reciclagens, que se fizerem necessários, para os multiplicadores designados pela CONTRATADA. Estes multiplicadores serão responsáveis pela capacitação

de todos os empregados, da CONTRATADA, designados para atuar na prestação de serviços ao CONTRATANTE.

**III.** O CONTRATANTE irá desenvolver e fornecer à CONTRATADA os conteúdos de todos os treinamentos de produtos, serviços, sistemas e ferramentas do CONTRATANTE, bem como os roteiros e procedimentos para o atendimento. Os demais conteúdos de treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

**IV.** O CONTRATANTE irá planejar as atividades necessárias para a execução do atendimento e manterá atualizados os roteiros e os procedimentos, comunicando imediatamente as alterações, para que a CONTRATADA possa preparar-se para o atendimento. Ainda, disponibilizará profissionais capacitados, quando solicitado pela CONTRATADA, para esclarecer dúvidas dos multiplicadores e auxiliar na disseminação de conhecimentos mais complexos.

**V.** A CONTRATADA deverá armazenar as informações relativas aos treinamentos realizados, contendo a lista de presenças, objetivo do treinamento e total de horas, disponibilizando ao CONTRATANTE, a qualquer tempo.

**VI.** A CONTRATADA deverá conduzir as atividades de capacitação em horários que não prejudiquem a execução dos serviços ou a produtividade da operação.

#### **8.7.2.1. Treinamento para o Início das Atividades de Prestação dos Serviços**

São os conteúdos relacionados a produtos, serviços, sistemas e ferramentas de atendimento, roteiros, normas e procedimentos, imprescindíveis para todas as atividades de atendimento, supervisão e coordenação. Sendo assim, todos os profissionais designados pela CONTRATADA, devem passar por esse treinamento antes do início das atividades nas células de atendimento do CONTRATANTE.

##### **8.7.2.1.1. Treinamento dos Multiplicadores da CONTRATADA**

**I.** A CONTRATADA deverá disponibilizar multiplicadores com aptidão para repassar informações e orientações definidas pelo CONTRATANTE. Estes, deverão estar plenamente capacitados para ministrar os treinamentos e as reciclagens, de acordo com a avaliação dos seguintes critérios:

**a.** 100% de frequência no treinamento ministrado pelo CONTRATANTE.

**b.** 90% de aproveitamento em avaliação específica que poderá ser aplicada, a critério do CONTRATANTE, após o término do treinamento.

**II.** Para o treinamento dos multiplicadores, os custos de deslocamento e alimentação dos treinandos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

**III.** Os treinamentos dos multiplicadores ocorrerão em ambiente de responsabilidade do CONTRATANTE, em endereço a ser definido por esse.

**IV.** Os conteúdos programáticos serão disponibilizados pelo CONTRATANTE.

**V.** Caso haja novos multiplicadores no quadro da CONTRATADA, esta será responsável pelo treinamento inicial, anteriormente passado pelo CONTRATANTE.

**VI.** A CONTRATADA deverá manter multiplicadores aptos e capacitados nos produtos, serviços, sistemas, ferramentas, normas e procedimentos do CONTRATANTE.

##### **8.7.2.1.2. Treinamento dos Empregados da CONTRATADA**

**I.** A CONTRATADA será responsável pela capacitação de todos os seus empregados designados para atuar na prestação de serviços ao CONTRATANTE e deverá oferecer a estrutura para promover o treinamento inicial.

**II.** A CONTRATADA utilizará no treinamento inicial conteúdos disponibilizados pelo CONTRATANTE, em formato a ser definido, garantindo o sigilo e a segurança das informações.

**III.** Os treinamentos dos empregados da CONTRATADA ocorrerão em ambiente de responsabilidade da CONTRATADA.

**IV.** A CONTRATADA deverá utilizar um ambiente controlado para a realização dos treinamentos, de forma a evitar que os materiais disponibilizados sejam copiados e/ou distribuídos. Também deverá controlar o acesso às informações, no ambiente de treinamento, não permitindo a utilização de celulares, câmeras fotográficas, papel, caneta e lápis.

**V.** A CONTRATADA possibilitará ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, a execução de auditoria/diligência no ambiente de treinamento, para verificação do atendimento aos

requisitos de segurança e deverá atender às solicitações de ajustes identificados pelo CONTRATANTE.

#### **8.7.2.2. Treinamentos Adicionais (Novos Conteúdos)**

I. São treinamentos relacionados à implementação de novos produtos, serviços e sistemas de atendimento, bem como, de atualizações e/ou de alterações em roteiros e procedimentos. A CONTRATADA realizará estes treinamentos, obrigatoriamente, quando solicitado pelo CONTRATANTE.

II. Nos casos em que houver necessidade de treinamentos adicionais, o CONTRATANTE estabelecerá o prazo para conclusão do treinamento e, além disso, haverá um acordo entre as partes para definir a forma de aplicação.

III. Os treinamentos adicionais, aos empregados da CONTRATADA, ocorrerão em ambiente de responsabilidade da CONTRATADA.

#### **8.7.2.3. Reciclagens**

I. São treinamentos voltados ao aprimoramento das atividades desempenhadas na prestação de serviços ao CONTRATANTE, podendo estar relacionados a produtos, serviços, sistemas e ferramentas de atendimento, roteiros, normas e procedimentos.

II. A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos relativos à reciclagem para todos os empregados envolvidos no atendimento, sem comprometer os indicadores de desempenho operacional. O programa de reciclagem deverá prever, no mínimo, 1 (uma) hora mensal de treinamento para cada profissional.

III. Também deverá realizar reciclagem com os atendentes que retornarem de afastamentos, antes de iniciarem o atendimento.

IV. A CONTRATADA realizará, obrigatoriamente, quando solicitado pelo CONTRATANTE, a reciclagem de conteúdos com desempenho abaixo do exigido pelo CONTRATANTE.

V. O CONTRATANTE notificará a CONTRATADA, formalmente, sempre que as reciclagens não forem ministradas dentro dos critérios supracitados.

VI. Os treinamentos adicionais aos empregados da CONTRATADA ocorrerão em ambiente de responsabilidade da CONTRATADA.

#### **8.8. Qualidade do Atendimento**

I. O CONTRATANTE fornecerá as diretrizes de ética, conduta, sigilo e responsabilidade no atendimento, de acordo com suas normas e políticas vigentes, e manterá atualizados os roteiros e os procedimentos de atendimento.

II. A CONTRATADA deverá respeitar as diretrizes estabelecidas e cumprir os roteiros e os procedimentos de atendimento disponibilizados pelo CONTRATANTE.

III. O CONTRATANTE exercerá a gestão estratégica dos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade, com o objetivo de acompanhar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, e apresentará mensalmente, à CONTRATADA, a apuração dos resultados dos indicadores contratuais.

IV. A CONTRATADA deverá acompanhar e atuar sobre o resultado dos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade e implementar ações corretivas para os desempenhos abaixo do padrão exigido pelo CONTRATANTE. Deverá, ainda, elaborar, apresentar e executar os Planos de Ação solicitados pelo CONTRATANTE.

V. O CONTRATANTE acompanhará as situações de desempenho insatisfatório e notificará a CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

VI. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE, imediatamente à detecção, sempre que houver algum impedimento para realização dos procedimentos orientados pelo CONTRATANTE. Assim como, deverá informar ao CONTRATANTE as anomalias constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

VII. A CONTRATADA deverá retirar da operação e substituir de imediato, sem qualquer prejuízo às atividades e aos serviços em curso, os profissionais que: estejam cumprindo aviso prévio, apresentem frequente desempenho insatisfatório e/ou não atendam às qualificações

desejáveis. E, ainda, deverá atender imediatamente à solicitação de substituição dos empregados cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços.

#### **8.8.1. Monitoria do Atendimento**

- I. Mensalmente, os contatos realizados com os clientes serão avaliados quanto a qualidade do atendimento prestado.
- II. A CONTRATADA deverá monitorar os contatos receptivo e ativo (multimeios), realizados com os clientes, de acordo com os parâmetros definidos pelo CONTRATANTE.
- III. Os contatos serão monitorados após o atendimento ao cliente (contatos gravados), de acordo com critérios e parâmetros de monitoria da qualidade definidos pelo CONTRATANTE.
- IV. O CONTRATANTE irá realizar auditorias nos contatos monitorados pela CONTRATADA, de acordo com os parâmetros definidos pelo CONTRATANTE.
- V. A CONTRATADA entregará para o CONTRATANTE a relação de todas as monitorias realizadas para escolha da amostra a ser auditada pelo CONTRATANTE.
- VI. O CONTRATANTE realizará, aleatoriamente, auditoria dos contatos receptivos e ativos (multimeios) realizados, para avaliar a qualidade do atendimento prestado pela CONTRATADA. Essa avaliação será realizada com base nas monitorias dos atendimentos gravados, utilizando critérios de verificação denominados “itens de conformidade” que identificam se estão sendo cumpridos os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- VII. O CONTRATANTE notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que identificar um erro grave, denominado “Erro Crítico”.
- VIII. As auditorias realizadas pelo CONTRATANTE serão disponibilizadas à CONTRATADA.
- IX. O CONTRATANTE não fornecerá solução tecnológica de Contact Center para realização de Avaliação da Conformidade do Atendimento.

##### **8.8.1.1. Seleção dos Contatos**

- I. Mensalmente, a CONTRATADA deverá monitorar os atendimentos, em turnos distintos, em diferentes dias da semana e do mês. Os contatos deverão ser selecionados aleatoriamente nas seguintes faixas de duração:
  - a. Curta: até 2 minutos;
  - b. Intermediária: de 2 minutos até o TMA (Tempo médio de atendimento), da célula de atendimento;
  - c. Longa: acima do TMA (Tempo médio de atendimento), da célula de atendimento.
- II. Os contatos monitorados devem ser distribuídos proporcionalmente, nas faixas acima, levando-se em consideração todos os dias e horários da célula de atendimento.
- III. É vedada a escolha dos contatos que vise beneficiar ou prejudicar determinado serviço.

##### **8.8.1.2. Período de experiência/incubadora**

- I. A CONTRATADA deverá monitorar os atendimentos gravados, dando especial atenção aos atendimentos realizados pelos operadores novatos, durante o período de experiência/incubadora.
- II. A CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE relatórios mensais informando as avaliações realizadas, em período de experiência/incubadora, bem como as ações tomadas, quando necessário.
- III. A CONTRATADA realizará monitoramento dos atendimentos durante o período da incubadora (primeiros contatos dos atendentes com as atividades de atendimento, tendo duração de 5 (cinco) dias e sendo supervisionados, porém estes não serão contabilizados nos indicadores contratuais para efeito das penalidades.

##### **8.8.1.3. Qualidade das interações com os clientes**

**8.8.1.3.1.** A qualidade das interações com os clientes do CONTRATANTE será avaliada nas seguintes dimensões:

- I. Conhecimentos sobre produtos e serviços do CONTRATANTE e uso correto de procedimentos;
- II. Habilidades de comunicação, interação e negociação com o cliente;

III. Atitudes e posturas observadas no relacionamento com o cliente.

**8.8.1.4. Alteração dos parâmetros da monitoria da qualidade**

I. O CONTRATANTE definirá os critérios e os parâmetros de monitoria da qualidade do atendimento e dará conhecimento à CONTRATADA sobre a metodologia utilizada.

II. As definições poderão ser periodicamente revistas, independente de anuência da CONTRATADA.

III. Eventuais alterações significativas no modelo de monitoria serão comunicadas à CONTRATADA, concedendo-lhe prazo para adequação.

IV. A CONTRATADA terá 30 dias para se adequar às novas regras.

**8.8.2. Cliente Oculto**

I. São ligações realizadas pelo CONTRATANTE, aleatoriamente, para testar os conhecimentos adquiridos em treinamentos e reciclagens.

II. O CONTRATANTE emitirá relatórios das avaliações, apresentará os resultados e notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que o resultado ficar abaixo dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.

III. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Ação, referente aos resultados apresentados pelo CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias após o recebimento dos relatórios.

IV. O CONTRATANTE acompanhará os resultados do Plano de Ação apresentado.

**8.8.3. Pesquisa de Satisfação**

I. São avaliações de qualidade, registradas pelos clientes do canal de atendimento, após a finalização do atendimento.

II. O CONTRATANTE realizará a pesquisa em períodos aleatórios, apresentará os resultados e notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que o resultado ficar abaixo dos padrões exigidos pelo CONTRATANTE.

III. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Ação, referente aos resultados apresentados pelo CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias após o recebimento dos relatórios.

IV. O CONTRATANTE acompanhará os resultados do Plano de Ação apresentado.

**8.9. Reuniões de Desempenho e Performance**

I. São reuniões semanais entre representantes formais do CONTRATANTE e da CONTRATADA, para apresentação dos resultados de desempenho e performance no atendimento prestado e para indicação dos itens que necessitam de aprimoramento.

II. As reuniões podem ser convocadas, também, de maneira extraordinária, sempre que necessário.

III. O CONTRATANTE definirá o local para a realização das reuniões.

**8.10. Controle dos Indicadores**

I. O CONTRATANTE realizará o controle dos indicadores contratuais e apresentará os resultados mensalmente à CONTRATADA.

II. Haverá um período de adaptação de 180 dias, no início da prestação de serviços, durante o qual os indicadores serão mensurados e analisados, porém não serão considerados para aplicação das penalidades à CONTRATADA. Esse período poderá ser prorrogado, pelo CONTRATANTE, caso identifique necessidade.

III. Caso a CONTRATADA seja a atual prestadora de serviços, não haverá período de adaptação.

IV. O CONTRATANTE poderá a qualquer momento realizar alterações nos indicadores estabelecidos. Quando houver tal necessidade, o CONTRATANTE informará, formalmente, a modificação à CONTRATADA. Nesses casos, os indicadores alterados poderão gerar penalidade somente no mês subsequente ao da formalização.

**8.10.1. Indicadores de Desempenho Operacional**

**8.10.1.1. Indicadores de Nível de Serviço (INS)**

**I. Atendimento nos canais telefônicos A / B / C - (INS1)**

a. Esse indicador mede o percentual de ligações atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE e está adequado à legislação vigente, que estabelece o tempo para o contato telefônico destes canais de atendimento.

b. A exigência é de 100% das ligações atendidas em até 45 segundos, com exceção das segundas-feiras, dos dias que antecedem e sucedem os feriados e do 5º dia útil de cada mês, nos quais a exigência é de 100% das ligações atendidas em até 90 segundos.

**II. Atendimento nos canais telefônicos D / E / F / G / H / I - (INS2)**

a. Esse indicador mede o percentual de ligações atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de 90% das ligações atendidas em até 30 segundos.

**III. Atendimento nos canais virtuais - (INS3)**

a. Esse indicador mede o percentual de contatos virtuais atendidos dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de 90% dos contatos atendidos em até 60 segundos.

**8.10.1.1.1. Forma de apuração**

I. A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de atendimento do CONTRATANTE. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

II. Para apuração do cumprimento dos níveis de serviços prestados pela CONTRATADA, os seguintes eventos serão analisados:

a. Paradas programadas pelo CONTRATANTE.

b. Problemas causados pelo CONTRATANTE.

c. Indisponibilidades da plataforma de atendimento, decorrente de problemas nas redes de transmissão de responsabilidade de terceiros (dados, voz, internet, etc.).

d. Impactos pontuais no *intra*hora que interfiram nos indicadores do dia.

III. A apuração será realizada conforme fórmulas abaixo:

$$INS1/INS2 = \left( \frac{\text{Total de ligações atendidas sem fila + total de ligações atendidas em tempo ideal}}{\text{Total de ligações recebidas - total de ligações abandonadas em tempo ideal}} \right) * 100$$

$$INS3 = \left( \frac{\text{Total de contatos atendidos sem fila + total de contatos atendidos em tempo ideal}}{\text{Total de contatos recebidos - total de acessos indisponíveis} + \text{total de acessos indisponíveis sem operador logado} - \text{total de contatos abandonados em tempo ideal}} \right) * 100$$

**8.10.1.1.2. Expurgo de anomalias**

I. Diante do não atingimento do indicador, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE possíveis anomalias dentro do prazo de D+1 de sua ocorrência, via sistema interno de comunicação, e apresentar os respectivos comprovantes do fato, sob pena de não serem considerados os motivos alegados.

II. O CONTRATANTE não aceitará as justificativas recebidas após o prazo estabelecido.

III. O CONTRATANTE poderá aceitar ou recusar os motivos de não atingimento do indicador, oferecendo por escrito as razões de sua eventual aceitação ou recusa.

IV. Após a análise do CONTRATANTE, se identificada a responsabilidade da CONTRATADA, a mesma estará sujeita aos descontos e penalidades previstas, referente ao período da ocorrência.

**8.10.1.1.3. Penalidades**

O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das metas estabelecidas para o Indicador de Nível de Serviço poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item 18 – Das Penalidades, do presente Termo de Referência.

**8.10.1.2. Indicador de Abandono de Ligações**

**I. Atendimento nos canais telefônicos A / B / C - (IAL1)**

a. Esse indicador mede o percentual de ligações abandonadas acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é 0% de abandono acima de 45 segundos, com exceção das segundas-feiras, dos dias que antecedem e sucedem os feriados e do 5º dia útil de cada mês, nos quais a exigência é de 0% de abandono acima de 90 segundos.

**II. Atendimento nos canais telefônicos D / E / F / G / H / I - (IAL2)**

a. Esse indicador mede o percentual de ligações abandonadas acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de, no máximo, 2% de abandono acima de 30 segundos.

**III. Atendimento nos canais virtuais - (IAL3)**

a. Esse indicador mede o percentual de contatos abandonadas acima do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.

b. A exigência é de, no máximo, 2% de abandono acima de 60 segundos.

**8.10.1.2.1. Forma de apuração**

A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de atendimento do CONTRATANTE. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE. A apuração será realizada conforme fórmulas abaixo:

$$IAL1/IAL2 = \left( \frac{\text{Total de ligações abandonadas na fila de espera acima do tempo ideal}}{\text{Total de ligações recebidas}} \right) * 100$$

$$IAL3 = \left( \frac{\text{Total de contatos abandonados na fila de espera acima do tempo ideal}}{\text{Total de contatos recebidos} - \text{total de acessos indisponíveis} + \text{total de acessos indisponíveis sem operador logado}} \right) * 100$$

**8.10.1.2.2. Expurgo de anomalias**

I. Diante do não atingimento do indicador, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE possíveis anomalias dentro do prazo de D+1 de sua ocorrência, via sistema interno de comunicação, e apresentar os respectivos comprovantes do fato, sob pena de não serem considerados os motivos alegados.

II. O CONTRATANTE não aceitará as justificativas recebidas após o prazo estabelecido.

III. O CONTRATANTE poderá aceitar ou recusar os motivos de não atingimento do indicador, oferecendo por escrito as razões de sua eventual aceitação ou recusa.

IV. Após a análise do CONTRATANTE, se identificada a responsabilidade da CONTRATADA, a mesma estará sujeita aos descontos e penalidades previstas, referente ao período da ocorrência.

**8.10.1.2.3. Penalidades**

O descumprimento, por parte da CONTRATADA, das metas estabelecidas para o Índice de Abandono de Ligações, poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item 18 – Das Penalidades, do presente Termo de Referência.

**8.10.1.3. Indicador de Cumprimento de Prazo**

É o indicador que avalia se o retorno aos usuários do atendimento receptivo (multimeios) está sendo cumprido de acordo com o prazo especificado pelo CONTRATANTE. Esse indicador está adequado à legislação vigente, a qual estabelece o tempo para o retorno às demandas dos clientes.

**8.10.1.3.1. Forma de apuração**

A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de registro do CONTRATANTE. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

**8.10.1.3.2. Penalidades**

Haverá penalidades, conforme o item 18 - Das Penalidades, do presente Termo de Referência, a cada retorno aos usuários que não for realizado no prazo estabelecido pelo

CONTRATANTE; salvo nos casos em que o CONTRATANTE não fornecer as respostas em tempo hábil.

**8.10.1.4. Indicador de Contato com Clientes**

I. É o indicador que avalia se o contato com os clientes está sendo cumprido de acordo com as metas definidas pelo CONTRATANTE.

II. As metas serão comunicadas à CONTRATADA em cada ação a ser realizada. Sendo assim, as quantidades de contatos e os prazos serão estipulados de acordo com cada ação, mediante as listagens de contatos a serem trabalhadas.

**8.10.1.4.1. Forma de apuração**

A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema e das ferramentas de registro do CONTRATANTE. A periodicidade da apuração será por evento, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

**8.10.1.4.2. Penalidades**

A cada evento que não for realizado de acordo com as metas estabelecidas pelo CONTRATANTE, poderá ser aplicada uma penalidade, conforme o item 18 - Das Penalidades do presente Termo de Referência.

**8.10.1.5. Indicador de Atendimentos não Registrados**

Este indicador avalia se os contatos recebidos (multimeios) foram registrados corretamente no sistema de registro de atendimento do CONTRATANTE.

**8.10.1.5.1. Forma de apuração**

Os registros serão verificados pelas monitorias do atendimento. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

**8.10.1.5.2. Penalidades**

A cada atendimento não registrado, poderá ser aplicada uma penalidade, conforme o item 18 - Das Penalidades, do presente Termo de Referência.

**8.10.2. Indicadores de Qualidade**

**8.10.2.1. Indicador de Conformidade do Atendimento**

É o indicador que mensura, através da monitoria do atendimento, a qualidade do atendimento prestado, pela CONTRATADA, aos clientes dos canais de atendimento receptivo e ativo (multimeios) do CONTRATANTE.

**8.10.2.2. Cálculo do Índice da Conformidade do Atendimento (ICA)**

I. Para fins de cálculo do ICA, seguem as definições:

	Descrição	Quantidade de avaliações	Abreviatura
<b>CONTRATADA</b>	Conformidade Geral das avaliações realizadas pela CONTRATADA	A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem de erro de 0,5% sobre o total de contatos efetivos, de cada célula de atendimento.	ICA_C Geral
	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, enviadas para auditoria do CONTRATANTE.	A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem e erro de 0,5% sobre o total de avaliações de cada célula de atendimento, realizadas pela CONTRATADA.	ICA_C auditoria
	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, não auditadas pelo CONTRATANTE.	É o total das avaliações realizadas pela CONTRATADA, subtraídas as enviadas para o CONTRATANTE, para auditoria.	ICA_C Não auditadas

	Descrição	Quantidade de avaliações	Abreviatura
<b>CONTRATANTE</b>	Conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA, auditadas pelo CONTRATANTE.	A amostra deverá ter um nível de confiança de 85%, com uma margem de erro de 0,5% sobre o total de avaliações da célula de atendimento, realizadas pela CONTRATADA.	ICA_B auditadas

II. A diferença entre a conformidade das auditorias realizadas pelo CONTRATANTE e das respectivas avaliações realizadas pela CONTRATADA definirá a metodologia de cálculo do ICA final.

III. O cálculo do ICA deverá ser realizado até o 10º dia útil do mês subsequente ao período avaliado.

IV. O cálculo do ICA da CONTRATADA utilizará a conformidade das avaliações realizadas pela CONTRATADA e pelas auditadas pelo CONTRATANTE apuradas no período.

V. Se a diferença entre a conformidade das avaliações enviadas para auditoria e a conformidade auditadas pelo CONTRATANTE, for menor ou igual a 5 pontos percentuais a apuração da conformidade será a conformidade Geral das avaliações realizadas pela CONTRATADA somadas à conformidade das avaliações auditadas pelo CONTRATANTE.

Situação 1	Apuração da Nota
Se (ICA_B Auditadas – ICA_C Auditoria) <= 5,0	(ICA_C Geral + ICA_B Auditadas)

VI. Se a diferença entre a conformidade das avaliações enviadas para auditoria e a conformidade auditada pelo CONTRATANTE, for maior que 5 pontos percentuais a apuração da conformidade será das avaliações auditadas pelo CONTRATANTE.

Situação 2	Apuração da Nota
Se (ICA_B Auditadas – ICA_C Auditoria) > 5	ICA_B Auditadas

#### 8.10.2.2.1. Forma de apuração

I. A coleta dos dados será realizada por meio de relatórios das ferramentas de monitoria do atendimento, da CONTRATADA e do CONTRATANTE. De acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência e anexos.

II. Para cálculo do Indicador de Conformidade do Atendimento, serão consideradas todas as avaliações conforme o item 8.10.2.2.

III. A periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE. A apuração será realizada conforme fórmula abaixo:

$$ICA = \left( \frac{\text{Total de itens em conformidade}}{\text{Total de itens em conformidade} + \text{total de itens em não conformidade}} \right) * 100$$

#### 8.10.2.2.2. Processo de revisão da Conformidade do Atendimento

Em caso de discordância de avaliação realizada pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá encaminhar a solicitação em até 02 (dois) dias úteis após a disponibilização da avaliação. O CONTRATANTE realizará a análise da solicitação e emitirá um parecer em caráter definitivo.

#### 8.10.2.2.3. Penalidades

I. O descumprimento, por parte da CONTRATADA, da meta estabelecida para o Indicador de Conformidade do Atendimento poderá implicar na aplicação de penalidades, conforme o item 18 - Das Penalidades, do presente Termo de Referência.

II. As penalizações serão definidas da seguinte forma:

a. Penalização: quando a ocorrência for em período aleatório.

b. Penalização por Reincidência: quando se repetir a ocorrência.

#### 8.10.2.3. Indicador de Reclamações do Atendimento

I. É o indicador que mensura as críticas e as reclamações procedentes quanto ao atendimento prestado pela CONTRATADA. São manifestações formais, relativas a atendimento, que geraram impacto direto para o cliente, independente da gravidade, sendo originadas pelo próprio cliente, seja por áreas internas do CONTRATANTE ou por Órgãos Externos.

II. As ocorrências serão registradas e encaminhadas para a CONTRATADA, de acordo com a análise da equipe do CONTRATANTE e com base nos dados informados pelo reclamante. Também serão analisadas as gravações e registros dos atendimentos e ainda, relatórios, quando houver.

III. As perdas financeiras acarretadas aos clientes, ocasionadas pelos empregados da CONTRATADA, depois de apuradas as causas e comprovados os responsáveis pela ocorrência, serão encaminhadas à CONTRATADA para ressarcimento ao CONTRATANTE.

#### **8.10.2.3.1. Forma de apuração**

I. A coleta dos dados será realizada através dos registros de reclamações no sistema do CONTRATANTE.

II. O acompanhamento será diário, a periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pelo CONTRATANTE.

#### **8.10.2.3.2. Processo de revisão das Reclamações do Atendimento**

I. Em caso de discordância de uma reclamação registrada pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar solicitação de revisão em até 02 (dois) dias úteis após o recebimento da notificação.

II. O CONTRATANTE analisará a solicitação da CONTRATADA e apresentará o resultado.

III. Após a análise, o resultado será validado entre as partes.

#### **8.10.2.3.3. Penalidades**

A cada reclamação procedente poderá ser aplicada uma penalidade, conforme o item 18 - Das Penalidades do presente Termo de Referência.

### **8.11. Segurança da Informação**

I. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA as diretrizes de sigilo e segurança das informações, de acordo com as normas e políticas vigentes do CONTRATANTE.

II. A CONTRATADA deverá garantir que todas as informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE sejam utilizadas, exclusivamente, para fins do objeto deste contrato e que serão mantidas em sigilo absoluto.

III. O CONTRATANTE definirá os acessos necessários para os empregados da CONTRATADA, destinados à execução dos serviços, e providenciará o cadastro e a liberação nos sistemas e ferramentas de atendimento. Também, disponibilizará cartões de Identidade Digital (chaves de identificação de acesso aos sistemas do CONTRATANTE) aos empregados da CONTRATADA. E, ainda, manterá procedimentos para controle do acesso às informações, proteção de dados e de voz.

IV. A CONTRATADA deverá prever, no contrato de trabalho com seus empregados, termos e condições de confidencialidade, contendo cláusulas específicas sobre responsabilidade e sigilo das informações, bem como as penalidades que serão aplicadas nos casos de quebra do sigilo das informações. Também, deverá orientar seus empregados sobre os procedimentos de sigilo e de segurança das informações a serem adotados em relação a todo e qualquer assunto que tomar conhecimento na prestação dos serviços do CONTRATANTE.

V. A CONTRATADA deverá controlar o acesso ao ambiente destinado a execução dos serviços do CONTRATANTE, para assegurar a circulação apenas de pessoas autorizadas por este.

VI. A CONTRATADA deverá permitir a entrada de empregados do CONTRATANTE, no ambiente da prestação de serviços, desde que formalmente autorizados pelo CONTRATANTE e devidamente identificados, através da utilização do crachá de identificação.

VII. A CONTRATADA não poderá permitir a realização de *benchmarking* na operação do CONTRATANTE, nem o acesso de terceiros à área da operação, sem a prévia autorização e

presença do CONTRATANTE. E ainda, não poderá permitir a entrada de seus empregados, visitantes e prestadores de serviços no ambiente da operação portando bolsas, mochilas, sacolas ou acessórios do tipo.

**VIII.** A CONTRATADA não deverá permitir a entrada de equipamentos que permitam a captura de áudio ou vídeo do ambiente, tais como celulares com câmera, câmeras de vídeo e fotográficas, computadores portáteis, *palmtops*, *tablets*, entre outros, devendo os mesmos permanecerem guardados em armários externos ao ambiente especificado.

**IX.** A CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE, mensalmente, os dados dos empregados demitidos/dispensados, bem como, deverá devolver os cartões de Identidade Digital de acesso aos sistemas do CONTRATANTE, sempre que os empregados forem afastados/desligados da operação.

**X.** A CONTRATADA deverá colaborar em quaisquer procedimentos de investigação, demandados e/ou autorizados pelo CONTRATANTE, decorrentes do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades ou de conduta inadequada de seus empregados no relacionamento com os clientes do CONTRATANTE.

#### **8.12. Infraestruturas Física e Tecnológica**

**I.** A CONTRATADA fornecerá a infraestrutura física adequada para execução dos serviços de atendimento ao cliente, em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes. Essa infraestrutura deverá ser de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, conforme anexos.

**II.** O CONTRATANTE fornecerá a solução de contact center, o sistema operacional e os aplicativos necessários para a prestação do serviço contratado. O restante da infraestrutura tecnológica será fornecido pela CONTRATADA, devendo estar adequada para a execução dos serviços de atendimento ao cliente e em conformidade com a legislação e normas técnicas vigentes. Essa infraestrutura deverá ser de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, conforme anexos.

**III.** A CONTRATADA fornecerá, também, a manutenção e o suporte dos equipamentos contidos na infraestrutura disponibilizada.

**IV.** O CONTRATANTE fará a avaliação da infraestrutura física e tecnológica, disponibilizados pela CONTRATADA, conforme anexos.

**V.** O CONTRATANTE poderá realizar auditoria, vistoria e/ou visita técnica sempre que necessário, sem comunicação prévia à CONTRATADA.

**VI.** A CONTRATADA deverá cumprir e fazer cumprir as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho, nos requisitos sob sua responsabilidade.

**VII.** A CONTRATADA deverá comunicar, imediatamente, o CONTRATANTE nos casos de auditorias, fiscalizações, visitas técnicas, inspeções e diligências de Órgãos externos, para que o CONTRATANTE possa acompanhar todo o processo e adotar as medidas cabíveis em relação aos itens sob sua responsabilidade.

#### **8.13. Continuidade dos serviços de Atendimento ao Cliente**

**I.** A CONTRATADA disponibilizará dois sites de operação conforme objeto deste contrato, podendo um site de operação ser contingência do outro. O ambiente de contingência deverá estar de acordo com os requisitos necessários, conforme anexos, no caso de eventos que impossibilitem a execução dos serviços no ambiente sob sua responsabilidade. Em caso de necessidade de acionamento do plano de contingência, a CONTRATADA deverá seguir os procedimentos indicados no PCO aprovado pelo CONTRATANTE, e deverá informar imediatamente ao CONTRATANTE, a ocorrência de evento de contingência e os procedimentos a serem adotados.

**II.** A CONTRATADA deverá manter um Plano de Contingência, que garanta o funcionamento das atividades de atendimento e o pleno atingimento dos indicadores, diante de situações adversas, nos quesitos sob sua responsabilidade.

**III.** A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela locomoção de seus empregados, sem custos ao CONTRATANTE, nas situações de dificuldade de transporte público.

**IV.** A CONTRATADA deverá seguir as orientações do CONTRATANTE sempre que houver necessidade de testes de sistemas no ambiente de contingência e em eventos que impossibilitem a execução dos serviços do CONTRATANTE.

**8.14. Sucessão final da Prestação de Serviços**

Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá participar do processo de sucessão final, definido pelo CONTRATANTE, que consiste na transição e transmissão dos serviços à empresa sucessora, com o objetivo de dar continuidade aos serviços prestados, atendendo aos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade exigidos, até a conclusão da implantação da nova empresa.

**9. Da utilização do Service Desk**

I. O Contratante utilizará a ferramenta *Service Desk* como ponto de contato sistêmico, para abertura, acompanhamento e gestão de incidentes, requisições de serviço e ocorrências? ( ) NÃO ( **X** ) SIM

II. Caso a assertiva acima seja SIM:

- Ocorreu avaliação e parecer favorável da Unidade de Logística e Operações de TI – Tecnologia Gestão Níveis de Serviço? ( ) NÃO ( **x** ) SIM

III. Regramento detalhado nos anexos deste Termo.

**10. Quanto à amostra/verificação**

I. Necessidade de amostra para verificação? ( **X** ) NÃO ( ) SIM

**11. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**11.1.** As estruturas disponibilizadas para prestação dos serviços, deverão ser alocadas em endereço obrigatoriamente no município de Porto Alegre/RS, respeitada todas condições citadas nos anexos que especificam os requisitos necessários.

**11.2.** A seu juízo, a CONTRATADA poderá utilizar-se de sua matriz ou de seus representantes em outros Estados para serviços de criação e de produção, ou outros complementares ou acessórios, que venham a ser necessários, desde que garantidas as condições previamente acordadas.

**11.3.** No decorrer da execução do contrato, o local da prestação dos serviços somente poderá ser alterado, com anuência do CONTRATANTE.

**12. FREQUÊNCIA E PERIODICIDADE**

Os serviços serão prestados nos dias e horários estabelecidos no item 8.2, tendo por base o horário oficial de Brasília.

**13. DA VIGÊNCIA**

A vigência desta contratação é de 12 (doze) meses, podendo sua duração ser prorrogada nos termos do que dispõe o artigo 71 da Lei 13.303/2016 e legislação pertinente.

**13.1. DA RESCISÃO**

Caso a CONTRATADA tenha interesse na rescisão contratual, a mesma deverá fazer a solicitação ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias, visto a complexidade para contratação e capacitação de novos prestadores de serviços.

**14. DO REAJUSTE**

I. Haverá reajuste de preço no contrato? ( ) NÃO ( **X** ) SIM

II. Caso a assertiva acima seja SIM, informar:

( **X** ) Para todos os itens

**15. DO PAGAMENTO**

O pagamento se dará até o 4º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, por medição, levando-se em conta PAs ativas/logadas.

**16. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

As empresas participantes do processo deverão apresentar as seguintes comprovações quanto ao objeto licitado:

### 16.1. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

**16.1.1.** Contrato social, onde conste que o objeto social consista na prestação de serviços de Teletendimento.

**16.1.2.** Certificação(ões) ou título(s) de premiação(ões) que demonstre(m) qualificação da empresa proponente para o exercício das atividades vinculadas ao objeto dessa licitação.

### 16.2. COMPROVAÇÕES DE EXPERIÊNCIA

**16.2.1.** Comprovação de aptidão para execução das atividades pertinentes e compatíveis com os serviços, através da apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecido(s) por empresas de direito público ou privado, devendo observar o que segue:

**I.** O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar, de forma explícita, que a licitante executou os serviços, com todas as características e prazo, pertinentes e compatíveis com o objeto deste edital, com no mínimo 50% (cinquenta por cento) do número de posições de atendimento a serem contratadas;

**c.** Considerando a necessidade de comprovação de pelo menos 50% do quantitativo licitado, serão considerados, para fins de habilitação, a comprovação conforme tabela abaixo:

Posições de Atendimento	Quantidade	Horas Diárias
Contratação Imediata	205	1298:20:00

**II.** Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato, ou, na impossibilidade deste, será considerado o prazo decorrido entre o início do contrato e a emissão do atestado;

**III.** O somatório dos atestados somente poderá ser efetuado para atestados de períodos coincidentes e deverá ser compatível com o exigido na alínea “a”;

**IV.** O(s) atestado(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado do emitente e conter a identificação do signatário, nome, endereço completo, telefone e correio eletrônico corporativo para contato;

**V.** O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

**VI.** O(s) atestado(s) utilizado(s) para comprovação da aptidão para execução das atividades deste processo licitatório não poderão ter suas quantidade e prazos considerados nos outros processos licitatórios do CONTRATANTE lançados dentro do mesmo semestre, que possuam o mesmo objeto.

**VII.** A alínea “VI” não se aplica ao número de PAs, constantes no atestado, que não tenham sido considerados para habilitação em outro processo, nem as exigências do item “a”.

### 17. DA GARANTIA CONTRATUAL

Deverá ser apresentada garantia de 5% do valor global contratado.

Justificativa: A garantia poderá ser utilizada pelo CONTRATANTE, a qualquer tempo, no todo ou em parte, para cobrir os prejuízos eventualmente apurados, decorrentes do descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos serviços contratados. As Garantias do contrato estão descritas na minuta de Contrato.

### 18. DAS PENALIDADES

ITEM	OCORRÊNCIA	RESULTADO DA APURAÇÃO	PERÍODO DE APLICAÇÃO	BASE DE CÁLCULO	PERCENTUAL
01	Atraso no cronograma de implantação	Atraso >1 dia	Dia	Valor total atualizado do contrato	0,01%
02.1	Indicador de Nível de Serviço dos Canais Telefônicos (INS1)	100%>INS≥98%	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	0,50%
02.2		INS<98%			1,00%
03.1	Indicador de Nível de Serviço dos Canais (multimeios) (INS2/INS3)	90%>INS≥85%	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	0,30%
03.2		85%>INS≥80%			0,50%
03.3		80%>INS≥70%			0,80%
03.4		INS<70%			1,00%
04.1	Indicador de Abandono nos Canais Telefônicos (IAL1)	0<IAL≤2%	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	0,50%
04.2		IAL>2%			1,00%
05.1	Indicador de Abandono nos Canais (multimeios) (IAL2/IAL3)	2%<IAL≤4%	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	0,30%
05.2		4%<IAL≤5%			0,50%
05.3		5%<IAL≤6%			0,80%
05.4		IAL>6%			1,00%
06.1	Indicador de Cumprimento de Prazo	Fora do prazo =1	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	0,15%
06.2		Fora do prazo ≥2			0,30%
07	Indicador de Contato com Clientes	Não realizado conforme acordado	Ocorrência		Advertência
08	Indicador de Atendimentos não Registrados	Não registrado >0	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	1,00%
09.1	Indicador de Conformidade do Atendimento	90 > ICA ≥ 85	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	Advertência
09.2		Reincidência 90 > ICA ≥ 85			0,50%
09.3		85 > ICA ≥ 80			1,00%
09.4		Reincidência 85 > ICA ≥ 80			1,10%
09.5		80 > ICA ≥ 70			1,20%

ITEM	OCORRÊNCIA	RESULTADO DA APURAÇÃO	PERÍODO DE APLICAÇÃO	BASE DE CÁLCULO	PERCENTUAL
09.6		Reincidência 80 > ICA ≥ 70			1,50%
09.7		ICA < 70			1,60%
09.8		Reincidência ICA < 70			2,00%
10	Indicador de Reclamações do Atendimento – Órgãos externos	Reclamação >0	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	1,00%
11.1	Indicador de Reclamações do Atendimento – Áreas Internas	Reclamação >0 ≤ 2	Mês	Faturamento do mês da ocorrência	0,30%
11.2		Reclamação >2			0,50%
12	Atraso na apresentação de plano de ação corretivo quando do não atingimento dos Indicadores Contratuais	Atraso >1 dia	Ocorrência		Advertência
13	Não participação do processo de sucessão final, definido pelo CONTRATANTE.	Não participação	Ocorrência	Valor total atualizado do contrato	5,00%

**19. INDICAÇÃO DE CONTRATAÇÃO ANTERIOR:**

I. Existiu contratação anterior com o mesmo objeto? ( ) NÃO ( X ) SIM

II. Caso a assertiva acima seja SIM, informar: 0000102/2014

**20. PROCEDIMENTOS DE GERENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

**ATIVIDADES DO GESTOR DOS SERVIÇOS:** Realiza atividades de controle e a inspeção sistemática do objeto contratado (aquisição de bens, serviços ou obras) pela Administração, com a finalidade de examinar ou verificar se sua execução obedece às especificações, ao projeto, aos prazos estabelecidos e demais obrigações previstas no contrato. Envolve, portanto, responsabilidade com o mérito técnico do que está sendo executado, observadas as condições convencionadas.

**ATIVIDADES DA GERÊNCIA DE INSTRUMENTALIZAÇÃO:** Realiza atividades de assessorar os gestores das unidades que integram a Direção-Geral, na elaboração dos Projetos Básicos, Termos de Referência e/ou expedientes que visem a contratação de serviços, sistemas ou aquisições, locações ou comodato de bens imóveis, necessárias ou relacionadas ao desenvolvimento da atividade empresarial do Banco e/ou das Empresas Controladas; nas situações em que se vislumbre a necessidade de afastamento de licitação, remeter à Assessoria Jurídica, em conjunto com o gestor do negócio ou serviço ao qual se relaciona o objeto da proposta, o processo com as especificações e razões/justificativas

necessárias para que aquela verifique a legalidade do afastamento da licitação e emita parecer sobre o mesmo; assegurar, nas hipóteses de afastamento de licitações, que o processo seja instruído, no que couber, com os elementos referidos no art. 30 - § 3º da Lei 13.303/2016, e nos demais dispositivos legais ou normativos aplicáveis; nos casos de deliberações para abertura de processo licitatório, elaborar, em conjunto com a Assessoria Jurídica e com o gestor do negócio/processo relacionado, a minuta do edital e do contrato respectivo, e, na sequência, remeter o processo à Comissão de Licitações.

**ATIVIDADES DO GERENCIADOR DE CONTRATOS:** Constituem funções do gerenciador de contratos: observância dos prazos legais; reajustes do contrato; alterações contratuais (acréscimos e/ou supressões de contratos continuados); controle dos vencimentos; elaboração dos expedientes para aprovação da prorrogação ou renovação e alterações (inclusões e supressões de contratos continuados) necessárias e no limite legal, mediante justificativas por escrito do Gestor.

**21. ASSINATURAS, LOCAL E DATA**

Porto Alegre, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**22. IDENTIFICAÇÃO DE ANEXOS**

- Diretrizes de Segurança
- Especificação Técnica Computador
- Especificação Técnica Leitor de Cartão Smart Card
- Especificação Técnica Link de Comunicação
- Especificação Técnica Rede Interna de Comunicação
- Especificações Técnicas de Infraestruturas Física e Tecnológica
- Plano de Continuidade Operacional
- Requisitos de Infraestrutura Física
- Requisitos Tecnológicos
- Service Desk - Método de Atendimento
- Service Desk - Método de Controle SLA