

CONTRATO OCS Nº 041/2019
CONTRATO SAP Nº 4400003654

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
QUE ENTRE SI CELEBRAM O BANCO
NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO
ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES E AUDAC
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE
ATENDIMENTO AO CLIENTE S.A., NA FORMA
ABAIXO:

O BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES, empresa pública federal, com sede em Brasília - DF e serviços no Rio de Janeiro – RJ, na Av. República do Chile, nº 100, CEP nº 20.031-917, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 33.657.248/0001-89, doravante denominado simplesmente BNDES, neste ato representado na forma do seu Estatuto Social; e AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE S.A., com sede em São Paulo, na Avenida Deputado Castro de Carvalho, nº 35, Poá, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 47.679.824/0001-01, doravante denominado simplesmente CONTRATADO, neste ato representado na forma de seus atos constitutivos, em conformidade com o procedimento do Pregão Eletrônico AARH nº 44/2018 – BNDES, autorizado em 01/10/2018, por intermédio da IP ACRI/DEMKT nº 57/2018, de 18/09/2018, conforme previsão orçamentária sob rubrica nº 3102700030, centro de custo nº BN20002000, observado o disposto na Lei nº 13.303/2016 e no Regulamento de Formalização, Execução e Fiscalização de Contratos Administrativos do Sistema BNDES, têm, entre si, justo e contratado o que se contém nas Cláusulas seguintes:

1/77

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação continuada de serviços de atendimento dos Canais de Relacionamento do BNDES, englobando o atendimento a usuários, a monitoria da qualidade, além da disponibilização de totens para autoatendimento, conforme especificações constantes do Termo de Referência e da proposta apresentada pelo CONTRATADO, respectivamente, Anexos I e II deste Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

O presente Contrato terá duração de 12 (doze) meses, a contar a partir do dia 02/05/2019, podendo ser prorrogado, mediante aditivo contratual, por períodos sucessivos, até o limite total de 5 (cinco) anos.

Parágrafo Primeiro

Até 90 (noventa) dias antes do término de cada período de vigência contratual, cabe ao CONTRATADO comunicar ao Gestor do Contrato, por escrito, o seu propósito de não prorrogar a vigência por um novo período, sob pena de se presumir a sua anuência em celebrar o aditivo de prorrogação.

Parágrafo Segundo

Caso o CONTRATADO se recuse a celebrar aditivo contratual de prorrogação, tendo antes manifestado sua intenção de prorrogar o Contrato ou deixado de manifestar seu propósito de não prorrogar, nos termos do Parágrafo Primeiro desta Cláusula, ficará sujeito às penalidades previstas na Cláusula de Penalidades deste Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – LOCAL, PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A execução do objeto contratado respeitará as especificações constantes do Termo de Referência e da proposta apresentada pelo CONTRATADO, respectivamente, Anexos I e II deste Contrato.



2/77

Parágrafo Primeiro

O BNDES convocará o CONTRATADO a comparecer à reunião preliminar a ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da assinatura do Contrato. Nesta reunião o BNDES esclarecerá ao CONTRATADO todas as dúvidas relativas à execução do objeto, disponibilizando eventuais documentos necessários ao início dos trabalhos, cabendo ao CONTRATADO:

- I. Indicar o responsável pelo Contrato firmado com o BNDES;
- II. Apresentar uma listagem contendo a identificação dos profissionais alocados na execução dos serviços, os respectivos salários e os quadros de horário;
- III. Apresentar a comprovação de vínculo jurídico dos profissionais designados para a prestação dos serviços com o CONTRATADO (inclusive do responsável), o que se dará mediante a apresentação de cópia da carteira de trabalho e previdência social – CTPS devidamente assinada;
- IV. Apresentar cópia do Atestado de Saúde Ocupacional Admissional dos profissionais designados para a prestação dos serviços, emitido por médico do trabalho;
- V. Apresentar, no caso de substituição dos profissionais designados para a prestação dos serviços, os documentos comprobatórios dos perfis profissionais exigidos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, observando-se que o perfil do substituto deve ser do mesmo nível ou de nível superior ao do substituído;
- VI. Apresentar os termos de confidencialidade assinados pelos profissionais designados para a prestação de serviços, observado o modelo constante do Anexo VI (Minuta de Termo de Confidencialidade para Profissionais) deste Contrato;
- VII. Apresentar uma amostra dos uniformes, conforme especificações constantes do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato;
- VIII. Apresentar o cronograma de implantação do sistema e do processo de monitoria, nos termos exigidos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato;
- IX. Apresentar o Programa de Monitoria, conforme previsto no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato; e
- X. Acordar a data para apresentação dos documentos comprobatórios dos perfis profissionais da equipe de monitoria, respectivos vínculos jurídicos e Termos de Confidencialidade.



3/77

Parágrafo Segundo

O CONTRATADO deverá dispor de cadastro de pessoal qualificado para proceder à substituição dos profissionais alocados na execução dos serviços, observado o disposto a seguir:

- I. A substituição deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis;
- II. O substituto deverá possuir perfil igual ou superior ao do profissional substituído;
- III. O CONTRATADO deverá submeter ao BNDES um pedido de substituição, indicando o substituto e o profissional a ser substituído, bem como o período de substituição se for o caso. A este pedido deverá ser anexada a documentação que comprove o perfil profissional do substituto, nos termos do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato;
- IV. A substituição somente poderá ser realizada após a aprovação pelo BNDES;
- V. Aprovada a substituição, o CONTRATADO deverá apresentar em até 2 (dois) dias úteis, o comprovante do vínculo jurídico existente entre ele e o substituto, bem como o Termo de Confidencialidade assinado pelo referido profissional, observado o modelo de Termo de Confidencialidade aprovado pelo BNDES.

CLÁUSULA QUARTA – NÍVEIS DE SERVIÇO

Os serviços contratados deverão ser executados de acordo com os padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo BNDES, observados os níveis de serviço descritos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Único

O descumprimento dos níveis de serviço acarretará a aplicação dos índices de redução do preço previstos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato, quando cabíveis.

CLÁUSULA QUINTA – RECEBIMENTO DO OBJETO

O BNDES efetuará o recebimento do objeto, através do Gestor, mencionado na Cláusula de Obrigações do BNDES deste Contrato, observado o disposto no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.


4/77

CLÁUSULA SEXTA – PREÇO

O BNDES pagará ao CONTRATADO, pela execução do objeto contratado, o valor de até R\$ 6.999.999,99 (seis milhões, novecentos e noventa e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), conforme proposta apresentada (Anexo II deste Contrato) e Planilha de Custos e Formação de Preços ajustada de acordo com a forma de Pagamento pelo Fato Gerador instituída pelo Decreto nº 9.507/2018 (Anexo III deste Contrato) e, ainda, observado o disposto na Cláusula de Pagamento deste Instrumento.

Parágrafo Primeiro

No valor ajustado no caput desta Cláusula estão incluídos todos os insumos, encargos trabalhistas e tributos, inclusive contribuições fiscais e parafiscais, bem como quaisquer outras despesas necessárias à execução deste Contrato.

Parágrafo Segundo

Na hipótese de o objeto ser, a critério do BNDES, parcialmente executado e recebido, os valores previstos nesta Cláusula serão proporcionalmente reduzidos, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

Parágrafo Terceiro

Caso o BNDES não demande o total do objeto previsto neste Contrato, não será devida indenização ao CONTRATADO.

Parágrafo Quarto

O CONTRATADO deverá arcar com os ônus decorrentes de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso os quantitativos previstos inicialmente em sua proposta não sejam satisfatórios para o atendimento ao objeto deste Contrato.

Parágrafo Quinto

O BNDES não se compromete à utilização do total estimado de horas extraordinárias, sendo pagas somente as que efetivamente forem realizadas, que serão aferidas através de planilhas a serem apresentadas, mensalmente, pelo CONTRATADO.

5/77



CLÁUSULA SÉTIMA – PAGAMENTO

O BNDES efetuará o pagamento referente ao objeto deste Contrato, mensalmente, por meio de crédito em conta bancária, em até 10 (dez) dias úteis a contar da data de apresentação do documento fiscal ou equivalente legal (como nota fiscal, fatura, recibo de pagamento a autônomo), desde que tenha sido efetuado ateste pelo Gestor do Contrato das obrigações contratuais assumidas pelo CONTRATADO, observado o disposto no Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento.

Parágrafo Primeiro

Para toda efetivação de pagamento, o CONTRATADO deverá encaminhar 1 (uma) via do documento fiscal ou equivalente legal à caixa de e-mail nfe@bndes.gov.br, ou, quando emitido em papel, ao Protocolo do Edifício de Serviços do BNDES no Rio de Janeiro - EDSERJ, localizado na Avenida República do Chile nº 100, Térreo, Centro, Rio de Janeiro, CEP nº 20.031-917, no período compreendido entre 10h e 18h.

Parágrafo Segundo

O documento fiscal ou equivalente legal deverá respeitar a legislação tributária e conter, minimamente, as seguintes informações:

- I. Número da Ordem de Compra/Serviço – OCS;
- II. Número SAP do Contrato;
- III. Número do pedido;
- IV. Número da Folha de Registro de Serviços (FRS) – somente para prestação de serviços;
- V. Descrição detalhada do objeto executado e dos respectivos valores;
- VI. Período de referência da execução do objeto;
- VII. Nome e número do CNPJ do CONTRATADO, cuja regularidade fiscal e trabalhista tenha sido avaliada na fase de habilitação, bem como o número de inscrição na Fazenda Municipal e/ou Estadual, conforme o caso;
- VIII. Nome, telefone e e-mail do responsável pelo documento fiscal ou equivalente legal;

6/77

IX. Nome e número do banco e da agência, bem como o número da conta corrente do CONTRATADO, vinculada ao CNPJ constante do documento fiscal ou equivalente legal, com respectivos dígitos verificadores;

X. Tomador dos serviços: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES;

XI. CNPJ do tomador dos serviços: 33.657.248/0001-89;

XII. Local de execução do objeto, emitindo-se um documento fiscal ou equivalente legal para cada Município em que o serviço seja prestado, se for o caso; e

XIII. Código dos serviços, nos termos da lista anexa à Lei Complementar nº 116/2003, em concordância com as informações inseridas na Declaração de Informações para Fornecimento.

Parágrafo Terceiro

Ao documento fiscal ou equivalente legal deverão ser anexados:

I. Certidões de regularidade fiscal e trabalhista exigidas na fase de habilitação;

II. Comprovante de que o CONTRATADO é optante do Simples Nacional, se for o caso;

III. Em caso de isenção/imunidade tributária, documentos comprobatórios com a indicação do dispositivo legal que ampara a isenção/imunidade;

IV. Comprovações de adimplemento dos salários e benefícios dos empregados envolvidos diretamente na prestação do serviço, relativos ao mês faturado;

V. Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e de Informações à Previdência Social – GFIP, acompanhada da respectiva Relação de Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP, relativos ao mês faturado;

VI. Comprovante de que o CONTRATADO recolheu para o Regime Geral de Previdência Social, no mês respectivo, sobre o limite máximo do salário-de-contribuição ou em valor inferior, se for o caso; e

VII. Demais documentos solicitados pelo Gestor do Contrato, necessários ao pagamento do objeto contratado.

Parágrafo Quarto

O documento fiscal emitido pelo CONTRATADO deverá estar em conformidade com a legislação do município onde o CONTRATADO esteja estabelecido, cuja regularidade fiscal foi avaliada na etapa de habilitação, sob pena de devolução do documento e interrupção do

7/77

prazo para pagamento. Adicionalmente, o documento fiscal deverá estar de acordo com a Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal do Brasil nº 1.234/2012 e suas alterações ou normativo que venha a substituir.

Parágrafo Quinto

Caso o CONTRATADO emita documento fiscal autorizado por município diferente do município da unidade do BNDES destinatária do referido documento fiscal, ressalvadas as exceções constantes no artigo 3º da Lei Complementar nº 116/03, deverá providenciar o cadastro junto à Secretaria Municipal de Fazenda ou órgão equivalente do município do destinatário do documento fiscal. A inexistência de cadastro ou o cadastro em item diverso do faturado não constitui impeditivo ao processo de contratação ou pagamento, mas um ônus a ser suportado pelo CONTRATADO, uma vez que o BNDES está obrigado a reter na fonte a quantia equivalente ao ISS dos serviços faturados, conforme legislação aplicável.

Parágrafo Sexto

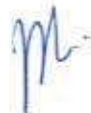
O documento fiscal, a fatura ou o recibo deverão ser apresentados ao BNDES dentro da mesma competência de sua emissão e até o dia 25 de cada mês, possibilitando o cumprimento das obrigações principais e acessórias, decorrentes das contratações e pagamentos efetuados pelo BNDES.

Parágrafo Sétimo

Havendo impedimento legal para o cumprimento do exposto no parágrafo anterior, o documento fiscal deverá ser apresentado até o primeiro dia útil do mês seguinte, mediante prévia autorização do BNDES.

Parágrafo Oitavo

Caso sejam verificadas divergências, o BNDES devolverá o documento fiscal ou equivalente legal ao CONTRATADO ou solicitará a emissão de carta de correção, quando cabível, interrompendo-se o prazo de pagamento até que este providencie as medidas saneadoras ou comprove a correção dos dados contestados pelo BNDES.



8/77

Parágrafo Nono

Os pagamentos a serem efetuados em favor do CONTRATADO estarão sujeitos, no que couber, às retenções de tributos, nos termos da legislação tributária e com base nas informações prestadas pelo CONTRATADO.

Parágrafo Décimo

O CONTRATADO deverá destacar no documento de cobrança os valores relativos ao fornecimento de material e mão de obra, a fim de que o BNDES possa proceder à retenção dos 11% (onze por cento) do valor relativo à mão de obra, nos termos do que estatui a Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, com a redação dada pela Lei nº 9.711, de 20 de novembro de 1998, e demais normatizações do INSS.

Parágrafo Décimo Primeiro

Além de outras hipóteses previstas em lei ou no Contrato, o BNDES poderá descontar, do montante expresso no documento fiscal ou equivalente legal, os valores referentes a multas, indenizações apuradas em processo administrativo, bem como qualquer obrigação que decorra do descumprimento da legislação pelo CONTRATADO.

Parágrafo Décimo Segundo

Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas (inclusive FGTS) e previdenciárias, junto com o documento fiscal ou equivalente legal, o BNDES comunicará o fato ao CONTRATADO e poderá reter o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao da obrigação cujo adimplemento não tenha sido comprovado, até que a situação seja regularizada.

Parágrafo Décimo Terceiro

Na hipótese do Parágrafo anterior, não sendo regularizada a situação no prazo de 15 (quinze) dias, o BNDES, sem prejuízo das penalidades cabíveis, inclusive a rescisão do contrato, poderá efetuar o pagamento das respectivas obrigações diretamente aos profissionais alocados à prestação de serviço, não configurando vínculo empregatício ou implicando em assunção de responsabilidades por quaisquer obrigações dele decorrentes entre o BNDES e os empregados do CONTRATADO. O sindicato representante da categoria dos trabalhadores será notificado para acompanhar o referido pagamento.

9/77 

Parágrafo Décimo Quarto

Na situação prevista no parágrafo anterior deve o CONTRATADO fornecer ao BNDES de imediato todas as informações e documentos necessários para a efetivação do pagamento direto.

Parágrafo Décimo Quinto

Na impossibilidade de pagamento direto pelo BNDES, os valores retidos poderão ser depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS.

Parágrafo Décimo Sexto

Os pagamentos efetuados pelo BNDES diretamente ou através da Justiça do Trabalho aos empregados do CONTRATADO equivalerá para todos os fins de direito à quitação, na exata medida dos pagamentos ou depósitos efetuados, às suas obrigações decorrentes do presente Contrato perante o CONTRATADO.

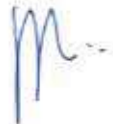
Parágrafo Décimo Sétimo

Os valores referentes a férias e ao 1/3 de férias, décimo terceiro salário, ausências legais, verbas rescisórias, devidos aos empregados do CONTRATADO que participarem da execução do serviço, não serão parte integrante dos pagamentos mensais ao CONTRATADO, devendo ser pagos pelo BNDES ao CONTRATADO na ocorrência do respectivo fato gerador, atendidas as seguintes disposições:

I. As verbas elencadas estão indicadas na "planilha reserva mensal" e serão liberadas mediante a apresentação dos documentos comprobatórios da ocorrência dos fatos geradores e seus respectivos prazos de vencimento, observando as seguintes condições:

- a) Proporcional e anualmente, pelo valor correspondente aos décimos terceiros salários, quando devidos;
- b) Proporcionalmente, pelo valor correspondente às férias e ao 1/3 de férias, quando dos gozos de férias dos empregados vinculados ao contrato;
- c) Proporcionalmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários proporcionais, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da demissão de empregado vinculado ao contrato;

10/77



- d) Proporcionalmente, quando do afastamento para licença maternidade das empregadas vinculadas ao contrato;
- e) Proporcionalmente quando da ocorrência de ausências legais dos empregados vinculados ao contrato; e
- f) Proporcionalmente, ao final da vigência do contrato, para pagamento das verbas rescisórias, caso haja demissão de empregado vinculado ao contrato ou, caso não ocorra, serão pagos ao CONTRATADO os valores provisionados relativos às verbas rescisórias, descontados do montante correspondente ao aviso prévio indenizado.

II. O total dos valores a serem liberados pelo BNDES está limitado ao valor total provisionado, devendo o CONTRATADO complementá-los caso o provisionado não seja suficiente para o atendimento das obrigações trabalhistas dispostas no item I deste Parágrafo.

Parágrafo Décimo Oitavo

Caso o BNDES não efetue o pagamento na forma prevista nesta Cláusula, em decorrência de fato não atribuível ao CONTRATADO, aos valores devidos serão acrescidos juros de mora de 0,5% (meio por cento) ao mês, pro rata tempore, calculados desde o dia do vencimento até a data da efetiva liquidação.

Parágrafo Décimo Nono

Quando a contratação envolver profissionais com vínculo celetista, caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas (inclusive FGTS) e previdenciárias, no prazo fixado, o BNDES comunicará o fato ao CONTRATADO e poderá reter o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao da obrigação cujo adimplemento não tenha sido comprovado, até que a situação seja regularizada.

Parágrafo Vigésimo

Na hipótese do Parágrafo anterior, não sendo regularizada a situação no prazo de 15 (quinze) dias, o BNDES, sem prejuízo das penalidades cabíveis, poderá efetuar o pagamento das respectivas obrigações diretamente aos profissionais alocados à prestação de serviço, ou em juízo, observado o disposto no Parágrafo Segundo da Cláusula de Obrigações Trabalhistas e Previdenciárias do CONTRATADO.

11/77

CLÁUSULA OITAVA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

O BNDES e o CONTRATADO têm direito ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, em consonância com o inciso XXI, do artigo 37, da Constituição Federal, a ser realizado mediante repactuação ou revisão de preços.

Parágrafo Primeiro

A repactuação de preços, na forma prevista na legislação, poderá ser requerida pelo CONTRATADO a cada período de 12 (doze) meses, sendo o primeiro contado do dia 07/12/2018, data limite para a apresentação da proposta (Anexo II deste Contrato), ou da data do orçamento a que a proposta se refere, e os seguintes da data do fato gerador anterior, observando-se que:

I. No que tange aos custos decorrentes de mão de obra, determinados por norma coletiva de trabalho, será adotada como data do orçamento a que a proposta se referir e como data do fato gerador anterior a data dos instrumentos coletivos mencionados vigentes à época da proposta ou da repactuação anterior, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e benefícios não previstos originariamente, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal ou norma coletiva de trabalho;

II. No que diz respeito aos insumos reajustados de acordo com os valores de mercado, o prazo mínimo de 12 (doze) meses para a realização da primeira repactuação de preços será contado da data limite para a apresentação da proposta (Anexo II do Contrato) e, para a realização das repactuações seguintes, o prazo será contado a partir do fato gerador da última repactuação;

III. Caso o intervalo entre os fatos geradores seja inferior a 120 (cento e vinte) dias, os pedidos de repactuação poderão ser reunidos em um só procedimento, considerando-se o último fato gerador para a aplicação do inciso I do Parágrafo Quarto desta Cláusula;

IV. A repactuação será precedida de demonstração analítica do aumento dos custos;

V. O CONTRATADO deverá apresentar planilhas de custos comparativas entre a data da formulação da proposta/orçamento e o momento do pedido de repactuação, contemplando os custos unitários envolvidos, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor contratual então vigente; e

VI. Deverão ser apresentados os documentos comprobatórios do aumento de custo, tais

12/77



como, norma coletiva de trabalho, indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência e tarifas públicas.

Parágrafo Segundo

A revisão de preços poderá ser realizada por iniciativa do BNDES ou mediante solicitação do CONTRATADO, quando ocorrer fato imprevisível ou previsível, porém, de consequências incalculáveis, retardador ou impeditivo da execução do Contrato, ou ainda em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, que onere ou desonere as obrigações pactuadas no presente Instrumento, sendo, porém, vedada nas hipóteses em que o risco seja alocado ao CONTRATADO nos termos da Cláusula de Matriz de Riscos, respeitando-se o seguinte:

- I. O CONTRATADO deverá formular ao BNDES requerimento para a revisão do Contrato, comprovando a ocorrência do fato gerador;
- II. A comprovação será realizada por meio de documentos, tais como, atos normativos que criem ou alterem tributos, lista de preço de fabricantes, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta ou da última repactuação e do momento do pedido de revisão; e
- III. Com o requerimento, o CONTRATADO deverá apresentar planilhas de custos unitários, comparativas entre a data da formulação da proposta ou da última repactuação e o momento do pedido de revisão, contemplando os custos unitários envolvidos e evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor pactuado.

Parágrafo Terceiro

Independentemente de solicitação, o BNDES poderá convocar o CONTRATADO para negociar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto contratado, na quantidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado, ou de itens que compõem o custo, cabendo ao CONTRATADO apresentar as informações solicitadas pelo BNDES.

Parágrafo Quarto

O CONTRATADO deverá solicitar a repactuação e/ou a revisão de preços até a prorrogação ou o encerramento do Contrato, hipótese em que os efeitos financeiros serão concedidos de modo retroativo a partir do fato gerador, observando-se, ainda, que:

13/77

- I. Caso o fato gerador da repactuação e/ou da revisão de preços ocorra com antecedência inferior a 60 (sessenta) dias da prorrogação ou do encerramento do Contrato, o CONTRATADO terá o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do fato gerador, para solicitar a repactuação e/ou a revisão de preços;
- II. Caso a assinatura do aditivo de prorrogação torne superveniente a ocorrência do fato gerador da repactuação, o CONTRATADO terá o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do fato gerador, para solicitar a repactuação;
- III. O BNDES deverá analisar o pedido de repactuação e/ou revisão de preços em até 60 (sessenta) dias, contados da solicitação e da entrega pelo CONTRATADO dos comprovantes de variação dos custos, ficando este prazo suspenso, a critério do BNDES, enquanto o CONTRATADO não apresentar a documentação solicitada para a comprovação da variação de custos; e
- IV. Caso o CONTRATADO não solicite a repactuação e/ou revisão de preços nos prazos fixados acima, não fará jus aos efeitos retroativos ou, caso o Contrato esteja encerrado, operar-se-á a renúncia a eventual direito à repactuação e/ou à revisão.

Parágrafo Quinto

O registro do acordo ou convenção coletiva é um requisito para a concessão da repactuação correlata pelo BNDES, cumprindo ao CONTRATADO, na hipótese de celebração de convenção coletiva, notificar judicial ou extrajudicialmente o sindicato competente para a promoção do registro, caso este não o faça em prazo razoável, para que seja deferida a repactuação.

Parágrafo Sexto

Se o processo de repactuação e/ou revisão de preços não for concluído até o vencimento do Contrato, e este for prorrogado, sua continuidade após o reequilíbrio econômico-financeiro ficará condicionada à manutenção da proposta do CONTRATADO como a condição mais vantajosa para o BNDES, podendo este:

- I. Realizar negociação de preços junto ao CONTRATADO, de forma a viabilizar a continuidade do ajuste, quando os novos valores fixados após a repactuação e/ou a revisão de preços estiverem acima do patamar apurado no mercado; ou
- II. Rescindir o Contrato, mediante aviso prévio ao CONTRATADO, com antecedência de 30 (trinta) dias, quando resultar infrutífera a negociação indicada no Inciso anterior.

14/77

Parágrafo Sétimo

Na ocorrência da hipótese prevista no Inciso II do Parágrafo anterior, o CONTRATADO fará jus à integralidade dos valores apurados no processo de repactuação e/ou revisão de preços até o término do Contrato, não podendo, todavia, reclamar qualquer indenização em razão da rescisão do mesmo.

CLÁUSULA NONA – MATRIZ DE RISCOS

O BNDES e o CONTRATADO, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante do Anexo IV deste Contrato.

Parágrafo Primeiro

A repactuação aludida na Matriz de Riscos deve respeitar o disposto na Cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro deste Contrato.

Parágrafo Segundo

É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade do CONTRATADO.

CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA CONTRATUAL

O CONTRATADO prestará, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da convocação, sob pena de aplicação de penalidade nos termos deste Contrato, garantia contratual, observadas as condições para sua aceitação estipuladas nos incisos abaixo, no valor de R\$ 350.000,00 (trezentos e cinquenta mil reais), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do presente Contrato, que lhe será devolvida após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais.

I. Caução em dinheiro: deverá ser depositada em favor do BNDES, de acordo com as orientações que serão fornecidas quando da referida convocação;

15/77

II. Seguro Garantia: a Apólice de Seguro deverá ser emitida por Instituição autorizada pela SUSEP a operar no mercado securitário, que não se encontre sob regime de Direção Fiscal, Intervenção, Liquidação Extrajudicial ou Fiscalização Especial, e que não esteja cumprindo penalidade de suspensão imposta pela SUSEP;

a) O Instrumento de Apólice de Seguro deve prever expressamente:

- a.1) Responsabilidade da seguradora por todas e quaisquer multas de caráter sancionatório aplicadas ao CONTRATADO;
- a.2) Vigência pelo prazo contratual;
- a.3) Prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento do CONTRATADO - ocorrido durante a vigência contratual -, e para a comunicação da expectativa de sinistro ou do efetivo aviso de sinistro, observados os prazos prescricionais pertinentes;
- a.4) Cobertura dos riscos de inadimplemento, pelo CONTRATADO, de dívidas de natureza trabalhista e previdenciária.

III. Fiança Bancária: a Carta de Fiança deverá ser emitida por Instituição Financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil - BACEN para funcionar no Brasil e que não se encontre em processo de liquidação extrajudicial ou de intervenção do BACEN.

a) O Instrumento de Fiança deve prever expressamente:

- a.1) Renúncia expressa, pelo fiador, ao benefício de ordem disposto no artigo 827 do Código Civil;
- a.2) Vigência pelo prazo contratual;
- a.3) Prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento do CONTRATADO - ocorrido durante a vigência contratual -, e para a comunicação do inadimplemento à Instituição Financeira, observados os prazos prescricionais pertinentes.

Parágrafo Primeiro

O prazo previsto para a apresentação da garantia poderá ser prorrogado, por igual período, quando solicitado pelo CONTRATADO durante o respectivo transcurso, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo BNDES.


16/77

Parágrafo Segundo

Em caso de alteração do valor contratual, prorrogação do prazo de vigência do Contrato, utilização total ou parcial da garantia pelo BNDES, ou em situações outras que impliquem em perda ou insuficiência da garantia, o CONTRATADO deverá providenciar a complementação ou substituição da garantia prestada no prazo determinado pelo BNDES ou pactuado em aditivo ou em apostilamento, observadas as condições originais para aceitação da garantia estipuladas nesta Cláusula.

Parágrafo Terceiro

Nos demais casos de alteração do Contrato, sempre que o mesmo for garantido por fiança bancária ou seguro garantia, o CONTRATADO deve obter do garantidor anuência em relação à manutenção da garantia, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da assinatura do aditivo ou recebimento de carta de apostilamento ou aditivo epistolar, conforme o caso. Recusando-se o garantidor a manter a garantia, cabe ao CONTRATADO obter nova garantia no mesmo prazo, prorrogável por igual período a critério do BNDES.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

Além de outras obrigações estabelecidas neste Instrumento, em seus anexos ou nas leis vigentes, particularmente na Lei nº 13.303/2016, ou que entrarem em vigor, constituem obrigações do CONTRATADO:

- I. Manter durante a vigência deste Contrato todas as condições de habilitação exigidas quando da contratação, comprovando-as sempre que solicitado pelo BNDES;
- II. Comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com o BNDES, bem como a eventual perda dos pressupostos para a licitação;
- III. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução;
- IV. Reparar todos os danos e prejuízos causados ao BNDES ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do Gestor do Contrato;



17/77

V. Pagar todos os encargos e tributos, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste Contrato, podendo o BNDES, a qualquer momento, exigir do CONTRATADO a comprovação de sua regularidade;

VI. Providenciar, perante a Receita Federal do Brasil - RFB, comprovando ao BNDES, sua exclusão obrigatória do Simples Nacional, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006, se o CONTRATADO, quando optante:

- a) Extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência deste Contrato; ou
- b) Enquadrar-se em alguma das situações previstas no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006;

VII. Permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto pelo Gestor do Contrato;

VIII. Obedecer às instruções e aos procedimentos, estabelecidos pelo BNDES, para a adequada execução do Contrato;

IX. Designar 01 (um) preposto, fora da equipe alocada na operação, como responsável pelo Contrato firmado com o BNDES, para participar de eventuais reuniões e ser o interlocutor do CONTRATADO, zelando pelo fiel cumprimento das obrigações previstas neste Instrumento;

X. Apresentar, em até 10 dias úteis após a convocação, a Declaração de Informações para Fornecimento - DIF, adequadamente preenchida, sob pena de instauração de procedimento punitivo para aplicação de penalidade, e de retenção tributária, pelo BNDES, nos casos previstos em lei, da alíquota que entender adequada;

- a) As informações inseridas na Declaração de Informações para Fornecimento - DIF não deverão divergir das constantes do documento fiscal ou equivalente legal;

XI. Orientar os profissionais alocados na execução dos serviços para que se comportem de forma cordial, e que estejam sempre dentro dos padrões de apresentação e higiene compatíveis com os serviços;

XII. Controlar a frequência, a assiduidade e a pontualidade dos empregados alocados na execução dos serviços, descontando do preço as faltas e os atrasos com base em relatório mensal de frequência;

XIII. Fornecer uniformes a cada um dos empregados alocados na prestação dos serviços, sem quaisquer ônus para eles, anualmente, observadas as especificações e quantidades previstas no item 3.6.5 do Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento;

XIV. Zelar pela segurança dos profissionais alocados na execução dos serviços, responsabilizando-se por quaisquer acidentes, em serviço, de que venham a ser vítimas;

18/77



- XV. Impedir que os profissionais alocados na execução dos serviços realizem horas extraordinárias, exceto quando devidamente solicitado pelo BNDES, observando-se os limites impostos no item 2.1.5 do Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento;
- XVI. Pagar os salários e os insumos dos profissionais alocados na execução dos serviços, de acordo com os valores indicados na planilha de custos e formação de preços. Tais valores poderão ser reduzidos, desde que garantida a qualidade da prestação dos serviços e desde que a redução seja comunicada ao BNDES para que este possa promover o reequilíbrio dos preços, sendo-lhe facultada a análise de exequibilidade dos novos valores;
- XVII. Recrutar e contratar os profissionais, segundo os requisitos especificados no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, sendo responsável pelo pagamento mensal dos salários, benefícios, planos de saúde, encargos sociais, despesas administrativas e as demais verbas contratuais e rescisórias;
- XVIII. Fornecer, sempre que solicitado pelo BNDES, comprovação das informações apresentadas na planilha de custos e formação de preços, efetuando os ajustes necessários;
- XIX. Apresentar a equipe inicial de profissionais devidamente habilitada e uniformizada, em data definida na Reunião Preliminar;
- XX. Dispor de equipe de cobertura, devidamente habilitada e uniformizada, para repor de forma imediata férias, licenças, faltas e atrasos de profissionais alocados na execução dos serviços;
- XXI. Em caso de substituição permanente ou temporária, fazer a apresentação do profissional substituto, encaminhando por e-mail os itens exigidos no Parágrafo Segundo da Cláusula Terceira deste Contrato, contendo o nome do substituto, as informações relativas à sua qualificação e ao seu perfil profissional, o período correspondente, bem como o nome do profissional substituído;
- XXII. Afastar de imediato o profissional, nos casos previstos nos itens 7.3.e 7.4 do Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento, e apresentar novo profissional devidamente habilitado e uniformizado no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;
- XXIII. Atender as solicitações do BNDES para a execução de serviços em caráter adicional, conforme determinado no item 2.1.4 do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, apresentando os profissionais devidamente habilitados e uniformizados no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis;


19/77

- XXIV. Descontar, da nota fiscal mensal, os valores referentes às faltas ocorridas, sem reposição, dentro do mês, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no Contrato;
- XXV. Responsabilizar-se pelo cumprimento das normas de segurança nas dependências do BNDES por parte dos profissionais alocados na execução dos serviços, quanto ao porte de identificação e à utilização dos acessos indicados pelo BNDES;
- XXVI. Devolver, ao final do Contrato, e/ou no caso de dispensa, demissão ou afastamento de profissional, os crachás de identificação fornecidos pelo BNDES, sob pena de ter que indenizar aqueles que tiverem sido danificados ou perdidos;
- XXVII. Alocar na execução dos serviços, profissionais pertencentes ao quadro de empregados do próprio Contratado, sendo vedada a subcontratação;
- XXVIII. Manter, durante a vigência do Contrato, escritório no Município do Rio de Janeiro, localidade da prestação do serviço;
- XXIX. Fornecer HEADSETS novos, um para cada profissional da equipe contratada, acrescidos de, no mínimo, 10 (dez) unidades sobressalentes, disponíveis no BNDES no dia em que o Contrato entrar em operação;
- a) Os HEADSETS, com os respectivos adaptadores e cabo de quick disconnect, devem ser compatíveis com os aparelhos IP Avaya 1140e e Avaya 1150e. São eles: GN 2110 Direct Connect SoundTube Monaural headset, GN 2119 Direct Connect 3-in-1 SoundTube Headset, GN/Jabra Biz 1920 Mono Direct Connect Headset, GN/Jabra Biz 2420 Flex Direct Connect Noise Canceling Headset, Plantronics P141N Polaris DuoSet Noise-canceling (convertible), Plantronics P171 Polaris DuoPro Voice Tube (convertible), Plantronics P81N Polaris TriStar Noise Cancelling Headset, Plantronics PW251N Polaris SupraPlus Wideband Ultra Noise Cancel, Jabra GN2100 4-in-1, Noise Canceling, STD).
 - b) O tubo de voz e a espuma de orelha deverão ser trocados todos os meses.
 - c) Cada novo integrante da equipe deverá receber, antes do início da atividade, HEADSET novo, nas características acima.
- XXX. Repor, em até 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação do BNDES, totém de autoatendimento com problema técnico, sem prejuízo do desconto por indisponibilidade previsto no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato;
- XXXI. Responsabilizar-se pela investigação de antecedentes sociais de seus empregados, podendo o BNDES exigir, a qualquer tempo, a comprovação dos fatos; e


20/77

XXXII. Informar ao BNDES toda e qualquer irregularidade observada na prestação do serviço.

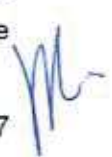
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS DO CONTRATADO

O CONTRATADO deverá cumprir todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos profissionais designados para a prestação de serviço, observando, especialmente, as obrigações seguintes:

- I. Pagar os salários e demais verbas passadas diretamente ao profissional, por depósito na conta bancária do mesmo, aberta pelo CONTRATADO para esse fim, em estabelecimento de crédito próximo ao local de trabalho, no prazo estabelecido pelo Gestor do Contrato;
- II. Observar as obrigações previstas na norma coletiva aplicável à categoria profissional do empregado, inclusive no que diz respeito a pisos salariais;
- III. Respeitar o piso salarial estipulado na proposta (Anexo II deste Instrumento), sem prejuízo do disposto no Inciso anterior;
- IV. Cumprir as obrigações trabalhistas de acordo com os valores e especificações indicados na planilha de custos e formação de preços (contida na proposta – Anexo II deste Instrumento), sempre respeitados os mínimos previstos na norma coletiva aplicável e no Termo de Referência;
- V. Atender a legislação relativa à segurança e à medicina do trabalho, e em particular as Normas Regulamentadoras (NR) expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego;
- VI. Pagar antecipadamente, em parcela única mensal, os insumos referentes a vale-transporte e auxílio-alimentação; e
- VII. Prestar assistência médica mínima por plano básico de saúde, que contemple atendimento médico de emergência, ambulatorial, hospitalar e odontológico, com base nos valores de mercado, ainda que não prevista na norma coletiva aplicável à categoria profissional do empregado.

Parágrafo Primeiro

Devem ser mantidos e atualizados pelo CONTRATADO, bem como exibidos por meio de cópias eletrônicas, sempre que solicitadas pelo BNDES, os registros, anotações e

21/77 

documentos que comprovem o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, tais como:

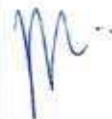
- I. O contrato de trabalho, o regulamento interno da empresa, se houver, a norma coletiva aplicável à categoria profissional do empregado;
- II. O registro do profissional e a carteira de trabalho e previdência social – CTPS devidamente assinada;
- III. O Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização das avaliações médicas (admissional, periódica, demissional e, se for o caso, de retorno ao trabalho e de mudança de função) e exames complementares determinados pelo médico do trabalho;
- IV. Documento comprobatório do cadastramento do profissional no regime do PIS/PASEP;
- V. Documento comprobatório do pagamento das contribuições previdenciárias dos empregados e do empregador;
- VI. Cartão, ficha ou livro de ponto assinado pelo profissional, ou documento comprobatório do registro eletrônico de ponto, nos quais constem as horas trabalhadas normais e extraordinárias, se for o caso;
- VII. Recibo de concessão de aviso de férias, a ser dado 30 (trinta) dias antes do respectivo gozo;
- VIII. Documento comprobatório de depósito bancário na conta do profissional referente ao pagamento dos salários mensais e adicionais aplicáveis, férias acrescidas do terço constitucional e décimo terceiro salário (primeira e segunda parcelas);
- IX. Documento comprobatório de pagamento do salário-família, caso devido, por depósito bancário na conta do profissional, aberta nos termos do Inciso I do caput desta Cláusula;
- X. Documento comprobatório de opção e fornecimento de vale-transporte, quando for o caso;
- XI. Documento comprobatório de fornecimento de auxílio-alimentação e de assistência médica e odontológica;
- XII. Documento comprobatório de recolhimento das contribuições devidas aos sindicatos;
- XIII. Documento comprobatório de entrega e do conteúdo da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS);
- XIV. Documento que ateste o recebimento pelo profissional de equipamentos de proteção individual ou coletiva, se o serviço assim o exigir;
- XV. Documento comprobatório do recolhimento dos valores devidos ao FGTS nas respectivas contas vinculadas dos profissionais;

22/77

- XVI. Documento comprobatório da entrega e do conteúdo do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED);
- XVII. Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação do serviço, em que conste como tomador o BNDES;
- XVIII. Cópia dos contracheques dos profissionais alocados na execução do serviço, relativos a qualquer mês da prestação de serviço;
- XIX. Documento comprobatório de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou por este Contrato;
- XX. Em caso de demissão ou rescisão de contrato de trabalho, os seguintes documentos:
- a) Termos que cuidem da demissão ou rescisão do contrato, sua respectiva homologação e quitação de verbas rescisórias, na forma da legislação;
 - b) Documento comprobatório da concessão de aviso prévio pelo CONTRATADO ou pelo profissional;
 - c) Documento comprobatório da entrega dos documentos necessários à obtenção de seguro-desemprego pelo profissional, nas hipóteses em que o mesmo faça jus ao benefício;
 - d) Guias de recolhimento do FGTS e das contribuições sociais devidas;
 - e) Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada profissional dispensado; e
 - f) Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização do exame médico demissional, quando exigível.

Parágrafo Segundo

Fica estabelecido que o CONTRATADO é considerado, para todos os fins e efeitos jurídicos, como único e exclusivo empregador dos profissionais alocados à prestação de serviço, sendo o responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar o BNDES ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.



23/77

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – CONDUTA ÉTICA DO CONTRATADO E DO BNDES
O CONTRATADO e o BNDES comprometem-se a manter a integridade nas relações público-privadas, agindo de boa-fé e de acordo com os princípios da moralidade administrativa e da impessoalidade, além de pautar sua conduta por preceitos éticos e, em especial, por sua responsabilidade socioambiental.

Parágrafo Primeiro

Em atendimento ao disposto no caput desta Cláusula, o CONTRATADO obriga-se, inclusive, a:

- I. Não oferecer, prometer, dar, autorizar, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, seja pecuniária ou de outra natureza, consistente em fraude, ato de corrupção ou qualquer outra violação de dever legal, relacionada com este Contrato, bem como a tomar todas as medidas ao seu alcance para impedir administradores, empregados, agentes, representantes, fornecedores, contratados ou subcontratados, seus ou de suas controladas, de fazê-lo;
- II. Impedir o favorecimento ou a participação de empregado ou dirigente do Sistema BNDES (BNDES e suas subsidiárias) na execução do objeto do presente Contrato;
- III. Providenciar para que não sejam alocados, na execução dos serviços, familiares de dirigente ou empregado do Sistema BNDES, considerando-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;
- IV. Observar o Código de Ética do Sistema BNDES vigente ao tempo da contratação, bem como a Política de Conduta e de Integridade das Licitações e Contratos Administrativos do Sistema BNDES e a Política Corporativa Anticorrupção do Sistema BNDES, assegurando-se de que seus representantes, administradores e todos os profissionais envolvidos na execução do objeto pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios neles constantes; e
- V. Adotar, na execução dos serviços, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição.



24/77

Parágrafo Segundo

O BNDES recomenda, ao CONTRATADO, considerar em suas práticas de gestão a implantação de programa de integridade estruturado, voltado à prevenção, detecção e remediação da ocorrência de fraudes e atos de corrupção.

Parágrafo Terceiro

Verificada uma das situações mencionadas nos incisos II e III do Parágrafo Primeiro desta Cláusula, compete ao CONTRATADO afastar imediatamente da execução do Contrato os agentes que impliquem a ocorrência dos impedimentos e favorecimentos aludidos, além de comunicar tal fato ao BNDES, sem prejuízo de apuração de sua responsabilidade, caso tenha agido de má-fé.

Parágrafo Quarto

O CONTRATADO declara ter conhecimento do Código de Ética do Sistema BNDES, bem como da Política de Conduta e de Integridade das Licitações e Contratos Administrativos do Sistema BNDES e da Política Corporativa Anticorrupção do Sistema BNDES, que poderão ser consultados por intermédio do sítio eletrônico www.bndes.gov.br ou requisitados ao Gestor do Contrato.

Parágrafo Quinto

Eventuais irregularidades ou descumprimentos das normas internas do BNDES ou da legislação vigente podem ser denunciados à Ouvidoria por qualquer cidadão através dos seguintes canais: página na internet (www.bndes.gov.br/ouvidoria); correio (Caixa Postal 15054, CEP 20031-120, Rio de Janeiro – RJ); e telefone (0800 702 6307).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SIGILO DAS INFORMAÇÕES

Cabe ao CONTRATADO cumprir as seguintes regras de sigilo e assegurar a aceitação e adesão às mesmas por profissionais que integrem ou venham a integrar a sua equipe na prestação do objeto deste Contrato, as quais perdurarão, inclusive, após a cessação do vínculo contratual e da prestação dos serviços:

I. Cumprir as diretrizes e normas da Política Corporativa de Segurança da Informação do BNDES, necessárias para assegurar a integridade e o sigilo das informações;

25/77

II. Não acessar informações sigilosas do BNDES, salvo quando previamente autorizado por escrito;

III. Sempre que tiver acesso às informações mencionadas no inciso anterior:

a) Manter sigilo dessas informações, não podendo copiá-las, reproduzi-las, retê-las ou praticar qualquer outra forma de uso que não seja imprescindível para a adequada prestação do objeto deste Contrato;

b) Limitar o acesso às informações aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços objeto deste Contrato, os quais deverão estar cientes da natureza sigilosa das informações e das obrigações e responsabilidades decorrentes do uso dessas informações; e

c) Informar imediatamente ao BNDES qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independente da existência de dolo, bem como dos profissionais envolvidos, adotando todas as orientações do BNDES para remediar a violação;

IV. Entregar ao BNDES, ao término da vigência deste Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa e registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa a que teve acesso no âmbito deste Contrato;

V. Apresentar, na Reunião Preliminar, Termos de Confidencialidade, conforme minuta constante do Anexo VI (Minuta de Termo de Confidencialidade para Profissionais) deste Contrato, assinados pelos profissionais que acessarão informações sigilosas, devendo referida obrigação ser também cumprida por ocasião de substituição desses profissionais; e

VI. Observar o disposto no Termo de Confidencialidade assinado por seu Representante Legal constante do Anexo V (Termo de Confidencialidade para Representante Legal) deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – OBRIGAÇÕES DO BNDES

Além de outras obrigações estipuladas neste Instrumento, em seus anexos ou nas leis vigentes, particularmente na Lei nº 13.303/2016, ou que entrarem em vigor, constituem obrigações do BNDES:

26/77

- I. Realizar os pagamentos devidos ao CONTRATADO, nas condições estabelecidas neste Contrato;
- II. Designar, como Gestor do Contrato, o Sr. Andrei Francalacci de Castro Faria, que atualmente exerce a função de gerente do ACRI/DEMKT/GATE, a quem caberá o acompanhamento, a fiscalização e a avaliação da execução dos serviços, bem como a liquidação da despesa e o atestado de cumprimento das obrigações assumidas;
- III. Designar, como substituta do Gestor do Contrato, para atuar em sua eventual ausência, a Sra. Patrícia Leal Guimarães, que atualmente exerce a função de Coordenadora de Serviços do ACRI/DEMKT/GATE;
- IV. Alterar, quando conveniente, o Gestor do Contrato e/ou o seu substituto, por outro profissional, mediante comunicação escrita ao CONTRATADO;
- V. Disponibilizar espaço físico e infraestrutura tecnológica adequados e necessários para a execução dos serviços, incluindo todos os sistemas de registro e consulta de informações, exceto o sistema de monitoria a ser disponibilizado pelo CONTRATADO, nos termos do item 4.2 do Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento;
- VI. Solicitar por escrito e com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, a prestação dos serviços adicionais na forma prevista no item 2.1.4 do Anexo I (Termo de Referência);
- VII. Fornecer ao CONTRATADO, quando solicitado ao Gestor do Contrato, cópia do Código de Ética do Sistema BNDES, da Política de Conduta e de Integridade das Licitações e Contratos Administrativos do Sistema BNDES, da Política Corporativa Anticorrupção do Sistema BNDES e da Política Corporativa de Segurança da Informação do BNDES;
- VIII. Colocar à disposição do CONTRATADO todas as informações necessárias à perfeita execução dos serviços objeto deste Contrato; e
- IX. Comunicar ao CONTRATADO, por escrito:
- a) Quaisquer instruções ou procedimentos sobre assuntos relacionados ao Contrato;
 - b) A abertura de procedimento administrativo para a apuração de condutas irregulares do CONTRATADO, concedendo-lhe prazo para defesa; e
 - c) A aplicação de eventual penalidade, nos termos deste Contrato.



27/77

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – CESSÃO DE CONTRATO OU DE CRÉDITO, SUCESSÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a cessão deste Contrato, total ou parcialmente, ou de qualquer crédito dele decorrente, bem como a emissão, por parte do CONTRATADO, de qualquer título de crédito em razão do mesmo.

Parágrafo Primeiro

É admitida a sucessão contratual nas hipóteses em que o CONTRATADO realizar as operações societárias de fusão, cisão ou incorporação, condicionada aos seguintes requisitos:

- I. Aquiescência prévia do BNDES, que analisará eventuais riscos ou prejuízos decorrentes de tal alteração contratual; e
- II. Manutenção de todas as condições contratuais e requisitos de habilitação originais.

Parágrafo Segundo

Caso ocorra a sucessão contratual admitida no Parágrafo anterior, o sucessor assumirá integralmente a posição do sucedido, passando a ser responsável pela execução do presente Contrato, fazendo jus, por conseguinte, ao recebimento dos créditos dele decorrentes.

Parágrafo Terceiro

É vedada a subcontratação para a execução do objeto deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PENALIDADES

Em caso de inexecução total ou parcial do Contrato, inclusive de descumprimento de exigência expressamente formulada pelo BNDES ou de inobservância de qualquer obrigação legal, bem como em caso de mora, sem motivo justificado, o CONTRATADO ficará sujeito às seguintes penalidades:

I. Advertência;

II. Multa:

- a) De até 1% (um por cento), por dia de atraso no início da prestação dos serviços ou para quaisquer dos demais prazos previstos no Contrato, incidente sobre o valor

28/77

mensal da fatura em que o descumprimento se deu, limitado a 30% (trinta por cento) do valor global do Contrato;

b) De até 10% (dez por cento), incidente sobre o valor da fatura do mês em que o descumprimento se deu, em virtude de qualquer descumprimento contratual não previsto no inciso anterior, apurada de acordo com a gravidade da infração.

III. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BNDES, por prazo não superior a 2 (dois) anos, apurado de acordo com a gravidade da infração.

Parágrafo Primeiro

As penalidades indicadas nesta Cláusula somente poderão ser aplicadas após procedimento administrativo, e desde que assegurados o contraditório e a ampla defesa, facultada ao CONTRATADO a defesa prévia, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

Parágrafo Segundo

Contra a decisão de aplicação de penalidade, o CONTRATADO poderá interpor o recurso cabível, na forma e no prazo previstos no Regulamento de Formalização, Execução e Fiscalização de Contratos Administrativos do Sistema BNDES.

Parágrafo Terceiro

A imposição de penalidade prevista nesta Cláusula não impede a extinção do Contrato pelo BNDES, nos termos da legislação aplicável e da Cláusula de Extinção do Contrato.

Parágrafo Quarto

A multa prevista nesta Cláusula poderá ser aplicada juntamente com as demais penalidades.

Parágrafo Quinto

O total das multas aplicadas não poderá exceder o montante de 30% (trinta por cento) do valor global do Contrato durante a vigência contratual.

29/77

Parágrafo Sexto

A multa aplicada ao CONTRATADO e os prejuízos causados ao BNDES serão deduzidos de quaisquer créditos a ele devidos, assim como da garantia prestada, ressalvada a possibilidade de cobrança judicial da diferença eventualmente não coberta pelos mencionados créditos.

Parágrafo Sétimo

No caso de uso indevido de informações sigilosas, observar-se-ão, no que couber, os termos da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2012.

Parágrafo Oitavo

No caso de atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, observar-se-ão os termos da Lei nº 12.846/2013.

Parágrafo Nono

A sanção prevista no inciso III desta Cláusula também poderá ser aplicada às sociedades ou profissionais que:

- I. Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II. Tenham praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação;
- III. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com o BNDES em virtude de atos ilícitos praticados.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

O presente Contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nas hipóteses disciplinadas no art. 81 da Lei nº 13.303/2016, entre outras legal ou contratualmente previstas, observando-se que:

- I. As alterações devem preservar o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato; e
- II. É vedada a modificação contratual que desnature o objeto da contratação ou afete as condições essenciais previstas no Termo de Referência (Anexo I deste Contrato).

30/77

Parágrafo Primeiro

Em atenção aos princípios que regem as relações contratuais, nas hipóteses em que for imprescindível a alteração deste Contrato para viabilizar sua plena execução, conforme demonstrado em processo administrativo, não caberá a recusa das partes à respectiva formalização, salvo em caso de justo motivo, devidamente comprovado pela parte que o alegar.

Parágrafo Segundo

A parte que, injustificadamente, se recusar a promover a alteração contratual indicada no Parágrafo anterior, deverá responder pelos danos eventualmente causados, sem prejuízo das demais consequências previstas neste Instrumento e na legislação vigente.

Parágrafo Terceiro

As alterações contratuais serão formalizadas mediante instrumento aditivo, ressalvadas as hipóteses legais que admitem a alteração por apostilamento e os pequenos ajustes necessários à eventual correção de erros materiais ou à alteração de dados acessórios do Contrato, que poderão ser celebrados por meio epistolar.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – EXTINÇÃO DO CONTRATO

O presente Contrato poderá ser extinto de acordo com as hipóteses previstas na legislação, convencionando-se, ainda, que é cabível a sua resolução:

- I. Em razão do inadimplemento total ou parcial de qualquer de suas obrigações, cabendo à parte inocente notificar a outra por escrito, assinalando-lhe prazo razoável para o cumprimento das obrigações, quando o mesmo não for previamente fixado neste instrumento ou em seus anexos;
- II. Na hipótese de não pagamento dos salários e demais verbas trabalhistas, bem como de não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;
- III. Na ausência de liberação, por parte do BNDES, de área, local ou objeto necessário para a sua execução, nos prazos contratuais;
- IV. Em virtude da suspensão da execução do Contrato, por ordem escrita do BNDES, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o

31/77

mesmo prazo;

V. Quando for decretada a falência do CONTRATADO;

VI. Caso o CONTRATADO perca uma das condições de habilitação exigidas quando da contratação;

VII. Na hipótese de descumprimento do previsto na Cláusula de Cessão de Contrato ou de Crédito, Sucessão Contratual e Subcontratação;

VIII. Caso o CONTRATADO seja declarada inidônea pela União, por Estado ou pelo Distrito Federal;

IX. Em função da suspensão do direito de o CONTRATADO licitar ou contratar com o BNDES;

X. Na hipótese de caracterização de ato lesivo à Administração Pública, nos termos da Lei nº 12.846/2013, cometido pelo CONTRATADO no processo de contratação ou por ocasião da execução contratual;

XI. Em razão da dissolução do CONTRATADO;

XII. Quando da ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do Contrato.

Parágrafo Primeiro

Caracteriza inadimplemento das obrigações de pagamento pecuniário do presente Contrato, a mora superior a 90 (noventa) dias.

Parágrafo Segundo

Os casos de extinção contratual convencionados no caput desta Cláusula deverão ser precedidos de notificação escrita à outra parte do Contrato, e de oportunidade de defesa, dispensada a necessidade de interpelação judicial.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Contrato representa todo o acordo entre as partes com relação ao objeto nele previsto.

Parágrafo Primeiro

Integram o presente Contrato:

Anexo I - Termo de Referência do Pregão Eletrônico AARH nº 44/2018 – BNDES

32/77



Anexo II - Proposta

Anexo III - Planilha de Custos e Formação de Preços ajustada de acordo com a forma de Pagamento pelo Fato Gerador, instituída pelo Decreto nº 9.507/2018

Anexo IV - Matriz de Risco

Anexo V - Termo de Confidencialidade para Representante Legal

Anexo VI - Minuta de Termo de Confidencialidade para Profissionais

Parágrafo Segundo

A omissão ou tolerância quanto à exigência do estrito cumprimento das obrigações contratuais ou ao exercício de prerrogativa decorrente deste Contrato não constituirá renúncia ou novação nem impedirá as partes de exercerem os seus direitos a qualquer tempo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – FORO

É competente o foro da cidade do Rio de Janeiro para solucionar eventuais litígios decorrentes deste Contrato, afastado qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

As folhas deste Contrato são rubricadas por Júlia Bohrer Rodrigues, advogada do BNDES, apenas para conferência de sua redação, por autorização do representante legal que o assina.

E, por estarem assim justos e contratados, firmam o presente Instrumento, redigido em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, juntamente com as testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 03 de abril de 2019.

33/77

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES

AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE S.A.

Testemunhas:

Nome/CPF: *Carlos do Costa Santos*
419.283.308-51

Nome/CPF:



34/77

Contrato OCS nº 41/2019
Contratante: BNDES
Contratado: AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE S.A.

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**1 OBJETO**

1.1 A presente licitação visa à contratação continuada de serviço de atendimento dos Canais de Relacionamento do BNDES, e outros serviços associados, conforme especificações técnicas constantes deste Termo de Referência.

2 DESCRIÇÃO DO OBJETO

2.1 O serviço engloba o atendimento a usuários, nos meios telefônico, presencial e web-atendimento, este último correspondendo a demandas geradas por e-mail, formulário web, chat e mídias sociais; a monitoria da qualidade; a implantação do sistema e do processo de monitoria e a disponibilização de totens para autoatendimento, conforme descritos a seguir.

2.1.1 Serviço de atendimento, a ser prestado por equipe de 104 (cento e quatro) profissionais para suprir demanda regular do atendimento a usuários, incluindo a coordenação e a supervisão da operação, de acordo com o quadro abaixo:

CARGO	QUANTITATIVO
Coordenador de Operação	1
Supervisor de Qualidade	1
Supervisor de Atendimento Bilingue	4
Supervisor de Atendimento	4
Operador de Atendimento Grau III	8
Operador de Atendimento Grau II	14
Operador de Atendimento Grau I	60
Telefonista Bilingue	4
Telefonista	8
TOTAL	104

2.1.1.1 Dos 4 (quatro) Supervisores Bilingues previstos, 2 (dois) deverão ser fluentes na língua inglesa e 2 (dois) na língua espanhola.

35/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

2.1.1.2 Dos 8 (oito) Operadores de Atendimento Grau III previstos, 4 (quatro) deverão ser fluentes na língua inglesa e 4 (quatro) na língua espanhola.

2.1.1.3 Dos 4 (quatro) Telefonistas Bilingues previstos, 2 (dois) deverão ser fluentes na língua inglesa e 2 (dois) na língua espanhola.

2.1.2 Serviço de monitoria, a ser prestado por equipe de profissionais qualificados e com quantitativo dimensionado de modo a cumprir todo o Processo de Monitoria de Qualidade do BNDES, a ser pago mensalmente de acordo com a quantidade de monitorias efetivamente realizadas.

2.1.2.1 O Contratado deverá alocar equipe de profissionais dimensionada de acordo com o volume de monitorias previsto, observando, no mínimo, o seguinte quantitativo:

CARGO	QUANTITATIVO
Monitor de Atendimento Bilingue Inglês	1
Monitor de Atendimento Bilingue Espanhol	1
Monitor de Atendimento	2

2.1.2.2 Estima-se um total de até 1.500 (mil e quinhentas) monitorias mensais, baseado na quantidade de profissionais a serem monitorados e nos requisitos definidos no item 4.3 deste Anexo.

2.1.2.3 O serviço somente terá início após ser concluído o Serviço de Implantação do Sistema e do Processo de Monitoria, previsto no item 2.1.3 deste Anexo.

2.1.3 Serviço de Implantação do Sistema e do Processo de Monitoria, a ser realizado uma única vez, conforme definido no item 4 deste Anexo.

2.1.4 Serviço de atendimento em caráter adicional, com equipe de até 19 (dezenove) profissionais para suprir demanda temporária e/ou de ampliação do atendimento a usuários, de acordo com o quadro abaixo:

CARGO	QUANTITATIVO
Supervisor de Atendimento	1
Operador de Atendimento Grau II	4
Operador de Atendimento Grau I	12
Telefonista	2
TOTAL	19

2.1.4.1 Esta previsão justifica-se uma vez que pode ocorrer aumento temporário da demanda por atendimento, em função de lançamento de novos produtos/programas do BNDES ou de novas condições de financiamento, bem como realização de campanhas publicitárias e/ou campanhas ativas.

2.1.4.2 Por ocasião da solicitação, o BNDES informará o prazo de duração do serviço em caráter adicional, prorrogável por qualquer tempo durante o período de vigência da contratação.

2.1.5 Serviço de atendimento em caráter extraordinário, limitado a 10.000 (dez mil) horas por ano, pagas como hora extra, a ser prestado por operadores de atendimento nos limites abaixo:

CARGO	LIMITE DE HORAS
Operador de Atendimento Grau III	1.000
Operador de Atendimento Grau II	2.000
Operador de Atendimento Grau I	7.000
TOTAL	10.000

2.1.6 Totens de autoatendimento, a serem disponibilizados no Edifício de Serviços do BNDES no Rio de Janeiro (endereço no item 5.1 deste Anexo), para consulta pelos clientes e demais interessados em informações sobre o BNDES.

2.1.6.1 Deverão ser disponibilizados 2 (dois) totens de autoatendimento, em estrutura de aço carbono e pintura eletrostática nas cores do BNDES, verde, azul e branco, obedecendo as cores do GUIA DA MARCA DO BNDES.

2.1.6.2 Os totens deverão ser disponibilizados em até 30 (trinta) dias corridos a partir da data da convocação.

37/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

2.1.6.3 Os totens deverão possuir, no mínimo, as seguintes configurações:

- I. monitor touchscreen;
- II. sistema Operacional Android ou iOS10 (Apple);
- III. para equipamentos com o sistema IOS10 o processador deverá ser A10X, com arquitetura de 64 bits;
- IV. armazenamento interno com 64 GB;
- V. tamanho da tela: no mínimo com 12,9";
- VI. resolução da tela com no mínimo 1920 x 1080 pixels(Full HD);
- VII. conectividade Wi-Fi e Bluetooth 4.0;
- VIII. possuir pacote Office para visualização e edição de planilhas, apresentações e documentos, visualizador de arquivos PDF, navegador para Internet, em versões atualizadas, software compactador de arquivos e antivírus com assinatura atualizada;
- IX. o cabo de alimentação do equipamento deverá ficar embutido e não aparente;
- X. deverá possuir porta com fechadura e chave; e
- XI. deverá possuir filtro de linha com tomadas adicionais e livres.

2.1.6.4 Caberá ao BNDES o fornecimento do conteúdo a ser exibido nos totens para o atendimento digital.

2.2 Os Canais de Relacionamento inicialmente abrangidos nesta prestação de serviços, bem como seus históricos de atendimento, encontram-se descritos no Modelo e Dimensionamento dos Canais de Relacionamento (Anexo I a este Termo de Referência).

3 EQUIPE DO CONTRATADO

3.1 Qualificação dos Profissionais: Os profissionais do Contratado a serem alocados no BNDES deverão possuir, no mínimo, as seguintes qualificações.

3.1.1 Coordenador de Operação

- I. ensino superior concluído;

38/77

- II. experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas à supervisão e/ou coordenação de central de atendimento;
- III. conhecimentos avançados nos idiomas inglês e espanhol;
- IV. domínio de técnicas de liderança e motivação de pessoas; e
- V. domínio de técnicas de apresentação e de elaboração de relatórios gerenciais.

3.1.2 Supervisor de Qualidade

- I. ensino superior concluído;
- II. experiência mínima de 2 (dois) ano em atividades relacionadas à supervisão, monitoria e/ou coordenação de central de atendimento;
- III. conhecimentos avançados nos idiomas inglês e espanhol;
- IV. conhecimento de microinformática;
- V. domínio da técnica de teleatendimento; e
- VI. capacidade de liderança e motivação de pessoas.

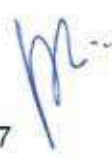
3.1.3 Supervisor de Atendimento Bilíngue

- I. ensino superior concluído;
- II. experiência mínima de 1 (um) ano em supervisão de equipes de atendimento;
- III. conhecimento de microinformática;
- IV. domínio da técnica de teleatendimento;
- V. capacidade de liderança e motivação de pessoas; e
- VI. fluência no idioma inglês ou espanhol.

3.1.4 Supervisor de Atendimento

- I. ensino superior concluído;
- II. experiência mínima de 1 (um) ano em supervisão de equipes de atendimento;
- III. conhecimento de microinformática;
- IV. domínio da técnica de teleatendimento; e
- V. capacidade de liderança e motivação de pessoas.

39/77



3.1.5 Operador de Atendimento Grau III

- I. ensino superior concluído;
- II. conhecimento de microinformática;
- III. capacidade de expressar-se com clareza, objetividade, correção gramatical e ausência de vícios de linguagem; e
- IV. fluência no idioma inglês ou espanhol.

3.1.6 Operador de Atendimento Grau II

- I. ensino superior concluído;
- II. conhecimento de microinformática; e
- III. capacidade de expressar-se com clareza, objetividade, correção gramatical e ausência de vícios de linguagem.

3.1.7 Operador de Atendimento Grau I

- I. ensino médio concluído;
- II. conhecimento de microinformática; e
- III. capacidade de expressar-se com clareza, objetividade, correção gramatical e ausência de vícios de linguagem.

3.1.8 Telefonista Bilingue

- I. ensino médio concluído;
- II. conhecimento de microinformática;
- III. capacidade de expressar-se com clareza, objetividade, correção gramatical e ausência de vícios de linguagem; e
- IV. fluência no idioma inglês ou espanhol.

3.1.9 Telefonista

- I. ensino médio concluído;
- II. conhecimento de microinformática; e
- III. capacidade de expressar-se com clareza, objetividade, correção gramatical e ausência de vícios de linguagem.

40/77

3.1.10 Monitor de Atendimento Bilingue

- I. ensino superior concluído;
- II. experiência mínima de 1 (um) ano em monitoria de equipes de atendimento;
- III. conhecimento de microinformática;
- IV. domínio da técnica de teleatendimento;
- V. domínio de técnicas de monitoração e feedback; e
- VI. fluência no idioma inglês ou espanhol.

3.1.11 Monitor de Atendimento

- I. ensino superior concluído;
- II. experiência mínima de 1 (um) ano em monitoria de equipes de atendimento;
- III. conhecimento de microinformática;
- IV. domínio da técnica de teleatendimento; e
- V. domínio de técnicas de monitoração e feedback.

3.2 O Contratado deverá comprovar, como condição prévia à contratação, a qualificação técnica de cada um dos profissionais da equipe de atendimento a ser alocada na operação, conforme estabelecido no item 3.1 deste Anexo, com os seguintes documentos:

- I. currículo resumido da experiência profissional;
- II. certificado de conclusão de curso superior ou certificado de conclusão do ensino médio, conforme o cargo;
- III. certificado de conclusão de curso avançado ou teste de fluência por instituição de ensino habilitada, dos idiomas inglês e/ou espanhol, conforme o cargo;
- IV. atestado do Departamento de Recursos Humanos do Contratado de que o profissional possui as habilidades/capacidades/domínios exigidas para o cargo, explicitando cada uma delas, observado o disposto no item 3.1 deste Anexo; e
- V. carteira profissional, ou contrato de prestação de serviços expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando a experiência mínima, quando exigida para o cargo.

3.3 A experiência mínima de 1 (um) ano em supervisão de equipes de atendimento, exigida nos itens 3.1.3 e 3.1.4 deste Anexo, poderá ser substituída por 2 (dois) anos de experiência em outra função exercida em serviço de atendimento do BNDES, nos últimos 5 (cinco) anos.

3.3.1 Neste caso, além da comprovação da experiência em atendimento no BNDES, o Contratado deverá comprovar a realização de treinamento de liderança e motivação de pessoas, de pelo menos 16 (dezesesseis) horas, e submeter o(a) candidato(a) a um teste, supervisionado pelo BNDES, no qual deverá obter a nota mínima de 8, de um total de 10.

3.4 Atribuições dos Profissionais: Os profissionais alocados na execução dos serviços terão as seguintes atribuições.

3.4.1 Coordenador de Operação

- I. atuar como interlocutor operacional junto ao BNDES, respondendo ao Gestor do Contrato sobre o desempenho da operação;
- II. comunicar ao Gestor do Contrato qualquer situação crítica que tenha ciência e que possa vir a impactar o desempenho da operação e/ou a correta prestação do serviço;
- III. atuar como ponto focal de relacionamento, entre a equipe técnica do BNDES e o Contratado;
- IV. encaminhar os relatórios exigidos, observando os prazos e modelos acordados;
- V. gerir as equipes de atendimento e monitoria, com o auxílio do supervisor de qualidade e dos supervisores de atendimento, controlando os horários de entrada e saída, ausências, coberturas, assim como a produtividade das mesmas;
- VI. acompanhar e exigir a qualidade dos serviços prestados;
- VII. propor ao BNDES ações de melhoria da operação, tais como alteração da configuração dos núcleos de atendimento, melhorias de processo, atualização da base de conhecimento; e
- VIII. participar de reuniões com a equipe técnica do BNDES, sempre que convocado.

3.4.2 Supervisor de Qualidade

- I. zelar pela qualidade do atendimento, buscando motivação e comprometimento da equipe para com os resultados;

- II. apurar e acompanhar a evolução dos níveis de serviço estabelecidos no item 8 deste Anexo;
- III. reportar ao coordenador de operação eventuais problemas identificados na operação, decorrentes ou não da apuração dos níveis de serviço, para desenvolvimento de ações corretivas;
- IV. exercer papel de interlocutor entre os serviços de atendimento e de monitoria da qualidade, funcionando como ponto focal entre as melhorias identificadas e as ações corretivas que deverão ser feitas, estabelecendo critérios para treinamento e feedback;
- V. apoiar os supervisores de atendimento nas ações de qualidade junto às suas equipes;
- VI. gerir a equipe de monitores, controlando os horários de entrada e saída, ausências, coberturas, assim sua produtividade;
- VII. zelar pela correta execução do Programa de Monitoria, observando os prazos acordados;
- VIII. propor melhorias nos processos de atendimento e de monitoria, sempre que identificadas oportunidades;
- IX. gerir o processo de capacitação dos profissionais alocados na prestação do serviço, acompanhando a correta execução tanto dos treinamentos iniciais quanto dos continuados; e
- X. participar de reuniões com a equipe técnica do BNDES, mensalmente e sempre que convocado.

3.4.3 Supervisor de Atendimento Bilingue

- I. supervisionar atendimentos em língua estrangeira (inglês ou espanhol); e
- II. demais atribuições do supervisor de atendimento.

3.4.4 Supervisor de Atendimento

- I. zelar pela qualidade do atendimento;
- II. buscar motivação e comprometimento de sua equipe para com os resultados;
- III. comunicar ao coordenador de operação a ausência de profissional de sua equipe, tão logo tenha conhecimento;
- IV. reportar ao coordenador de operação eventuais problemas com sua equipe, para desenvolvimento de ações corretivas;

43/77

- V. apoiar o coordenador de operação na gestão da equipe de atendimento sob sua responsabilidade, auxiliando no controle dos horários de entrada e saída, ausências, assim como a produtividade da mesma, observando os níveis de serviço estabelecidos no item 7 deste Anexo;
- VI. acompanhar, on-line ou através de relatórios, os indicadores da operação, tomando as medidas corretivas e preventivas, quando necessário;
- VII. realizar monitoria de atendimentos de sua equipe, sempre que necessário;
- VIII. dar feedback aos profissionais de sua equipe, mensalmente e sempre que tiver ciência de alguma não-conformidade;
- IX. realizar ligações para usuários, sempre que identificada falha na informação dada em um atendimento realizado por profissional de sua equipe;
- X. auxiliar os profissionais de sua equipe, na solução das dúvidas operacionais e/ou técnicas; e
- XI. atender ligações de usuários que demonstrem insatisfação ou não entendimento dos esclarecimentos prestados pelos profissionais de sua equipe.

3.4.5 Operador de Atendimento Grau III

- I. realizar atendimentos em língua estrangeira (inglês ou espanhol); e
- II. demais atribuições do operador de atendimento Grau II.

3.4.6 Operador de Atendimento Grau II

- I. realizar orientação empresarial, inclusive de forma presencial, buscando a melhor opção de financiamento para clientes e potenciais clientes do BNDES; e
- II. demais atribuições do operador de atendimento Grau I.

3.4.7 Operador de Atendimento Grau I

- I. realizar atendimento receptivo e ativo a usuários externos, por telefone ou web atendimento, a partir de roteiros de atendimento, conhecimentos adquiridos na capacitação e consulta a sistemas do BNDES;
- II. registrar as informações relativas ao atendimento em sistema próprio; e
- III. realizar ligações ativas, quando necessário ou solicitado pelo BNDES.

3.4.8 Telefonista Bilingue

- I. atender e efetuar ligações em língua estrangeira (inglês ou espanhol); e
- II. demais atribuições dos telefonistas.

3.4.9 Telefonista

- I. atender as ligações destinadas ao PABX e outros ramais do BNDES, dando-lhes o devido tratamento;
- II. registrar as informações relativas ao atendimento em sistema próprio; e
- III. realizar ligações interestaduais e internacionais para os empregados do BNDES, quando solicitado.

3.4.10 Monitor de Atendimento Bilingue

- I. realizar continuamente o monitoramento dos atendimentos em inglês ou espanhol, conforme o caso, e avaliar a qualidade do atendimento; e
- II. demais atribuições do monitor de atendimento.

3.4.11 Monitor de Atendimento

- I. realizar continuamente o monitoramento dos atendimentos em português e avaliar a qualidade do atendimento;
- II. dar feedback aos profissionais monitorados;
- III. comunicar imediatamente ao supervisor de atendimento responsável, sempre que identificar erro fatal ou outro problema que exija ação imediata da empresa de atendimento;
- IV. prestar informações sobre os monitoramentos efetuados ao supervisor de atendimento responsável e ao supervisor de qualidade;
- V. propor ações individuais sempre que for identificada necessidade de melhora de desempenho de um atendente; e
- VI. propor melhorias nos processos de atendimento e de monitoria, sempre que identificadas oportunidades.

3.5 Capacitação dos Profissionais: O Contratado deverá manter equipe capacitada, realizando treinamento inicial e treinamento continuado, atendendo os requisitos estabelecidos pelo BNDES neste Anexo.

45/77

3.5.1 A alocação do profissional na equipe deverá ser sempre precedida de treinamento inicial, com metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma central de atendimento, levando-se em consideração as características e os procedimentos existentes no BNDES.

3.5.2 O treinamento deverá ser conduzido por equipe qualificada e alocada pelo Contratado para essa função.

3.5.3 A aplicação do treinamento inicial obrigatório a todos os componentes da equipe com carga horária mínima de 60 (sessenta) horas/aula será de acordo com as demandas e habilidades exigidas para cada função e deverá abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- I. comunicação falada e escrita, técnicas e habilidades;
- II. cordialidade e empatia, sua importância no atendimento;
- III. sigilo profissional, sua importância e implicações legais; e
- IV. conhecimento sobre o BNDES, seus produtos, processos, serviços e sistemas.

3.5.4 Todos os integrantes da equipe alocada na execução dos serviços deverão receber treinamento periódico, somando, no mínimo, 18 (dezoito) horas/aula de treinamento, por trimestre, por profissional.

3.5.5 A realização das atividades de capacitação de pessoal é obrigatória nos seguintes casos:

- I. criação ou alteração de produtos, processos, serviços ou sistemas;
- II. ação corretiva, quando observada não conformidade na avaliação do profissional; e
- III. ação preventiva e rotineira para equalização e reforço do aprendizado.

3.5.6 O BNDES poderá solicitar ao Contratado que disponibilize sua equipe de capacitação e desenvolvimento para participar de reuniões sobre o assunto, em data e horários previamente definidos.

3.5.7 Os treinamentos relacionados a conhecimento sobre o BNDES serão realizados com base em conteúdo fornecido pelo BNDES, podendo ser ministrados por

46/77

profissionais do BNDES ou por meio de multiplicadores do Contratado, e deverão ocorrer nas dependências do Banco.

3.5.8 Os demais treinamentos deverão ocorrer nas instalações do Contratado e fora do horário do expediente.

3.5.9 Todos os custos com a realização de treinamento, excetuados aqueles relacionados a conhecimento sobre o BNDES, serão de responsabilidade do Contratado.

3.6 Remuneração e Insumos dos Profissionais: As seguintes informações devem ser consideradas pelo Licitante para a formação de seu preço.

3.6.1 Remuneração: O Contratado deverá observar a remuneração, estipulada pela norma coletiva indicada na proposta, adequada para cada um dos cargos, vigente à data de abertura da sessão pública.

3.6.1.1 Na definição das remunerações deverá ser observada uma gradação entre os cargos, a fim de respeitar as diferenças de atribuições e de qualificação técnica exigidas e manter a atratividade na contratação dos profissionais com maior qualificação técnica.

3.6.2 Assistência Médica: O Contratado deverá fornecer, a todos os profissionais alocados na execução dos serviços, assistência médica por plano básico de saúde que contemple atendimento médico de emergência, ambulatorial, hospitalar e odontológico, com base nos valores de mercado, ainda que não prevista na norma coletiva indicada na proposta.

3.6.3 Transporte: O Contratado deverá fornecer aos profissionais alocados na execução dos serviços, em uma só parcela e mensalmente, vale-transporte, quando for o caso, até o 5º (quinto) dias útil do mês correspondente.

3.6.4 Alimentação: O Contratado deverá fornecer aos profissionais alocados na execução dos serviços, em uma só parcela e mensalmente, vale-refeição, até o 5º (quinto) dias útil do mês correspondente.

3.6.4.1 O Contratado deverá observar como referência para o vale-refeição, o valor de R\$ 33,79 (trinta e três reais e setenta e nove centavos), relativo ao valor

47/77

médio de refeição comercial na cidade do Rio de Janeiro, obtido em Pesquisa Preço Médio da Associação Brasileira das Empresas de Benefícios ao Trabalhador (ABBT).

3.6.5 Uniformes: O Contratado deverá fornecer, sem qualquer ônus para os profissionais alocados na execução dos serviços, uniformes nas seguintes quantidades, cores e modelos:

- I. 2 (dois) casacos, na cor azul marinho, contendo o nome ou logomarca da empresa na frente e do lado esquerdo;
- II. 4 (quatro) calças compridas ou saias, na cor azul marinho ou tipo "jeans";
- III. 6 (seis) blusas ou camisas;
- IV. 2 (dois) pares de calçados; e
- V. 6 (seis) pares de meias.

3.6.5.1 As cores das blusas/camisas deverão ser submetidas à aprovação do BNDES, conforme item abaixo, podendo variar conforme o cargo.

3.6.5.2 Os modelos de uniformes deverão ser apresentados e submetidos à aprovação do BNDES, na Reunião Preliminar, previamente ao seu fornecimento aos empregados.

3.6.5.3 O fornecimento do kit de uniforme listado no item 3.6.5 acima deverá ser entregue, completo, ao profissional, previamente à sua apresentação para início de suas atividades no BNDES, devendo ser repostado a cada 12 (doze) meses.

3.6.5.4 Os profissionais, quando nas dependências do BNDES, deverão estar sempre uniformizados e portando o crachá de identificação, zelando pela limpeza e asseio da vestimenta.

4 IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA E DO PROCESSO DE MONITORIA

4.1 Etapa de Implantação: O início do serviço de monitoria será precedido de uma etapa de implantação, na qual deverão ser realizadas as seguintes atividades:

- I. implementação do sistema de monitoria, no qual deverão ser realizados os ajustes necessários para atendimento dos requisitos estabelecidos no item 4.3 deste Anexo;

48/77

- II. treinamento para todos os usuários do sistema de monitoria;
- III. ajustes no programa de monitoria; e
- IV. elaboração dos formulários de monitoria, nos termos do item 4.3.3 deste Anexo.

4.1.1 O Contratado deverá elaborar um cronograma de implantação, com o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para a implantação, prevendo, no mínimo as atividades citadas no item anterior.

4.1.2 O cronograma de implantação deverá ser apresentado, em sede de Reunião Preliminar. O BNDES analisará o cronograma, podendo sugerir ajustes, devendo ser apresentada a versão final em até 2 (dois) dias úteis da comunicação do BNDES.

4.1.3 Para a implantação, o Contratado deverá alocar equipe de profissionais com a qualificação necessária para executar as atividades previstas no item 4.1 deste Anexo e dimensionada de forma a executar o cronograma de implantação aprovado.

4.1.4 O coordenador de operação e o supervisor de qualidade, profissionais previstos no item 2.1.1 deste Anexo, deverão necessariamente compor a equipe de implantação.

4.1.5 Os profissionais responsáveis pelo serviço de monitoria, previstos no item 2.1.2 deste Anexo, poderão ou não compor a equipe de implantação.

4.2 Sistema de Monitoria: O sistema de monitoria deve ser uma ferramenta on-line, a ser acessado via web, que dará suporte ao Processo de Monitoria de Qualidade do BNDES, conforme definido no item 4.3 deste Anexo.

4.2.1 Serão usuários do sistema os profissionais do BNDES e do Contratado envolvidos no processo de monitoria.

4.2.2 O sistema deve atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

I. permitir a criação e preenchimento de formulários de monitoria, nos termos do item 4.3.3 deste Anexo;

II. conter, no mínimo, os seguintes campos:

a) de identificação dos atendentes, seu supervisor e seu núcleo de atendimento;

49/77

- b) de registro de observações por todos os envolvidos no processo;
- c) de registro de feedback;
- d) de registro de contestação; e
- e) de registro de arbitragem.

III. permitir a realização de buscas, por qualquer campo do sistema;

IV. permitir acompanhamento histórico das monitorias, de forma individual ou agregada, exemplo, por núcleo ou pela operação;

V. construir gráficos para análise individual do atendente, bem como das equipes ao longo do tempo;

VI. gerar nota final por operador;

VII. gerar nota mensal final; e

VIII. gerar relatório de monitoria, conforme item 9.1.2, deste Anexo.

4.2.3 Todas as monitorias devem ser disponibilizadas com seus respectivos relatórios e plano de ação individual e coletivo.

4.3 Processo de Monitoria: O Processo de Monitoria deve ser executado com o objetivo de alcançar os seguintes benefícios, entre outros:

- I. manter elevada a qualidade do atendimento dos canais de relacionamento do BNDES, abrangidos na prestação de serviço de atendimento a usuários;
- II. padronizar o atendimento;
- III. melhorar os processos, procedimentos e base de conhecimento;
- IV. identificar necessidade de capacitação; e
- V. identificar problemas técnicos.

4.3.1 O Processo de Monitoria será contínuo e com ciclo de execução mensal, incluindo, no mínimo, as etapas de monitoração, avaliação, contestação, arbitragem, feedback, reunião de calibragem, bem como elaboração de relatório e de plano de ação.

4.3.2 O Programa de Monitoria será elaborado pelo Contratado, sujeito à validação do BNDES, considerando as seguintes premissas:

50/77

- I. deverá prever cronograma de execução mensal, contendo todas as etapas do processo de monitoria, conforme item 4.3.1 deste Anexo;
- II. o período de abrangência da monitoria deve iniciar no dia 16 do mês anterior até o dia 15 do mês corrente, a fim de possibilitar a finalização no processo de monitoria até o 2º dia útil do mês seguinte;
- III. todos os atendentes deverão ser monitorados, sendo considerados atendentes todos os operadores de atendimento e telefonistas;
- IV. deverão ser realizadas 8 (oito) monitorações mensais por atendente no canal telefônico e 4 (quatro) no canal web, neste último caso para os atendentes que realizarem esse serviço;
- V. todos os atendimentos avaliados como péssimo ou ruim na pesquisa de satisfação (notas 1 e 2) também devem ser monitorados;
- VI. o supervisor deverá ser notificado imediatamente sobre os casos de não conformidade identificados, para os profissionais de sua equipe;
- VII. o feedback aos atendentes será dado pelos monitores e/ou supervisores, mensalmente e sempre que tiverem ciência de alguma não-conformidade;
- VIII. deverá ser prevista contestação da avaliação pelo supervisor de atendimento;
- IX. deverá ser prevista arbitragem pelo supervisor de qualidade, em casos onde não haja consenso entre o monitor e o supervisor de atendimento; e
- X. deverão ser previstos os casos de 'erro fatal' e as ações corretivas.

4.3.3 Os formulários de monitoria deverão ser elaborados pelo Contratado, considerando o seguinte:

- I. as particularidades de cada canal e o meio de atendimento abrangidos no serviço, resultando em até 10 (dez) modelos distintos, por exemplo, Central de Atendimento - inglês, espanhol, telefone, web, Ouvidoria, Telefonista;
- II. previsão de critérios de avaliação, divididos em, no mínimo, duas partes: comportamental e conhecimento, com pesos e pontuações claramente definidos para cada item;
- III. critérios de avaliação distintos para atendentes novatos;
- IV. geração de nota para cada atendimento, no valor máximo de 10 (dez);
- V. geração de nota final para cada atendente, correspondente à média dos atendimentos avaliados; e

51/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

VI. geração de avaliação final por atendente, de acordo com o seguinte critério:

PONTUAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
9,5 a 10	Excelente
8,5 a 9,4	Bom
7 a 8,4	Regular
menor que 7	Ruim

4.3.4 Deverá ainda ser elaborado documento com o detalhamento dos critérios de avaliação, com conceitos estabelecidos e claramente definidos, gerando uma unidade de compreensão, garantindo que qualquer profissional que faça a monitoria chegue à mesma conclusão quanto ao desempenho do atendente.

4.3.5 Após conclusão do processo de avaliação, incluindo contestação e arbitragem, será gerado o "Índice de Qualidade do Atendimento", indicador de nível de serviço do Contrato, que corresponderá à média das notas finais de todos os atendentes monitorados no mês.

4.3.6 As notas das monitorias originárias da pesquisa de satisfação não comporão o "Índice de Qualidade do Atendimento".

4.3.7 Mensalmente será gerado o Relatório de Monitoria, conforme item 9.1.2 deste Anexo, do qual deverá constar proposta de Plano de Ação, com sugestões de melhorias que busquem atingir os benefícios citados no item 4.3 deste Anexo, bem como ações individuais sempre que for identificada necessidade de melhora de desempenho de um atendente.

4.3.8 Serão realizadas reuniões mensais de calibragem entre o BNDES e o Contratado, nas dependências do BNDES, momento no qual serão avaliadas as ações propostas, sugeridas novas ações e atribuídas responsabilidades para a execução de cada uma delas.

4.3.9 Após a reunião de calibragem será gerada versão final do Plano de Ação, cuja execução deverá ser acompanhada pelo Contratado.

4.3.10 O BNDES poderá solicitar, a qualquer tempo, adequação dos critérios e pesos definidos e sugerir melhorias no processo.

52/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

4.3.11 O Programa de Monitoria poderá ser revisto anualmente, em comum acordo entre o BNDES e o Contratado.

4.3.12 Todo o conteúdo do banco de dados gerado na execução do serviço será propriedade exclusiva do BNDES.

5 LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços serão executados em local disponibilizado pelo BNDES, podendo ocorrer:

I. no Edifício de Serviços do BNDES, localizado na Av. República do Chile, 100, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP 20031-917;

II. no Edifício Ventura Corporate Towers, localizado na Av. República do Chile, 330, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP 20031-170; ou

III. outra localidade definida pelo BNDES, no Município do Rio de Janeiro.

5.2 Os serviços serão prestados de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre às 07h40min e às 20h20min.

5.3 A jornada diária de trabalho dos telefonistas, bilíngues ou não, e operadores de atendimento (Graus I, II e III) será de 6 (seis) horas, devendo obedecer à legislação específica de cada função no que se refere às pausas.

5.4 A jornada diária de trabalho dos demais profissionais será de 8 (oito) horas, com intervalo de 1(uma) hora para refeição.

5.5 O horário de trabalho, dentro da jornada prevista, será estabelecido pelo Gestor do Contrato, mediante comunicação formal e por escrito ao Contratado, com a exposição dos motivos que o justifique, conforme as necessidades de serviço do BNDES.

5.6 Em caso de necessidade comunicada por escrito da permanência do profissional fora do seu horário de expediente, o mesmo deverá ser remunerado a título de horas extraordinárias, respeitando o limite determinado no item 2.1.3 deste Anexo, assim como toda a legislação em vigor, para a categoria, à época.

53/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

6 CONDIÇÕES GERAIS DE SEGURANÇA

6.1 O Contratado deverá apresentar, relativamente a seu(s) representante(s) legal(is), interlocutores designados (gerentes, coordenadores), bem como a cada profissional alocado na execução dos serviços, incluindo eventuais substitutos, uma via assinada do respectivo Termo de Confidencialidade, conforme modelo aprovado pelo BNDES.

6.2 Para os casos de demissão do empregado ou dispensa, além dos procedimentos previstos na legislação vigente, deverão ser adotados, de imediato, os seguintes procedimentos:

- I. recolher o crachá do empregado e providenciar o envio ao BNDES;
- II. impedir o acesso do empregado ao ambiente de operação; e
- III. comunicar ao BNDES o desligamento do empregado, solicitando a revogação dos acessos a ambientes e sistemas.

6.3 O BNDES deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas do Contratado, relacionados com a prestação de serviço ao BNDES.

6.4 Todas as informações geradas ou manipuladas no âmbito da prestação do serviço são de propriedade do BNDES, o que inclui os registros dos atendimentos realizados.

6.5 O conteúdo de mensagens de correio eletrônico recebidas e/ou enviadas no âmbito da prestação do serviço deve ser apropriadamente registrado, sendo as mesmas de propriedade do BNDES, e ficando totalmente à sua disposição.

6.6 Deverão ser repassadas à Gerência de Segurança da Informação do BNDES todas as mensagens de correio eletrônico trocadas no âmbito da prestação de serviços que possam representar ameaça a ativos de informação.

6.7 O cadastro de credenciais de acesso deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.

6.8 As senhas devem obedecer às regras de segurança vigentes no BNDES.

54/77

7 QUALIDADE DOS SERVIÇOS

7.1 Os serviços contratados deverão ser executados dentro dos padrões de qualidade, de disponibilidade e de desempenho estipulados pelo BNDES, de acordo com os indicadores de níveis de serviço estabelecidos no item 8 deste Anexo.

7.2 Deverão ser observados, pelos profissionais do Contratado, os seguintes itens relativos à qualidade do atendimento:

- I. cortesia e educação;
- II. clareza e objetividade;
- III. correção gramatical dos textos;
- IV. ausência de vícios de linguagem;
- V. contribuição para a melhoria dos processos de atendimento;
- VI. conformidade com os procedimentos operacionais do BNDES;
- VII. correção dos registros dos atendimentos realizados;
- VIII. aderência aos programas de monitoria e capacitação;
- IX. cumprimento do Plano de Ação de Melhorias, resultante do processo de monitoria; e
- X. aderência aos níveis de serviço contratados, descritos no item 8 deste Anexo.

7.3 O Contratado deverá providenciar a substituição dos profissionais que, após cumprido o Plano de Ação de Melhorias a que tenha sido submetido, continuem a não atender as exigências de qualidade do BNDES.

7.4 O BNDES poderá solicitar, a qualquer tempo, a substituição de profissional que não estiver atendendo suas exigências.

8 NÍVEIS DE SERVIÇO E AJUSTES DE PAGAMENTO

8.1 Os serviços contratados, descritos nesse documento, deverão ser executados de acordo com os níveis mínimos de serviço a seguir:

55/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

#	Indicador	Meta	Dados	Fórmula
1	Eficiência do tele-atendimento receptivo da Central de Atendimento do BNDES	≥ 95%	X = Total de ocorrências originadas no tele-atendimento receptivo da Central de Atendimento, exceto as referentes a tratamentos automatizados (Ex: procedimento de CND - Certidão Negativa de Débito), solucionadas pela contratada (Nível 1 ou Nível 2) Y = Total de ocorrências de tele-atendimento receptivo da Central de Atendimento, exceto as referentes a tratamentos automatizados	$(X/Y) \cdot 100$
2	Prontidão do web-atendimento da Central de Atendimento do BNDES	≥ 98%	X = Total de ocorrências de web-atendimento solucionadas ou direcionadas para as equipes de suporte do BNDES em até 12 horas úteis Y = Total de ocorrências de web-atendimento	$(X/Y) \cdot 100$
3	Eficiência do web-atendimento da Central de Atendimento do BNDES	≥ 60%	X = Total de ocorrências de web-atendimento, exceto as referentes a tratamento de CND, solucionadas pela Contratada Y = Total de ocorrências de web-atendimento, exceto as referentes a tratamento de CND	$(X/Y) \cdot 100$
4	Turnover dos colaboradores	≤ 4%	X = Total de colaboradores demitidos e/ou desligados Y = Total de colaboradores alocados na operação	$(X/Y) \cdot 100$
5	Aderência à jornada de trabalho	≥ 98%	X = Total de postos de trabalho alocados nos horários previstos (atraso permitido de 15 min) Y = Total de postos de trabalho contratados pelo BNDES	$(X/Y) \cdot 100$
6	Satisfação do cliente com o atendimento (pesquisa de satisfação)	≥ 90%	X = Total de usuários satisfeitos (ótimo/bom) Y = Total de usuários entrevistados	(X/Y)
7	Índice de qualidade no atendimento do atendente (monitoria)	≥ 9	X = Soma das notas dos atendentes monitorados, de acordo com plano de monitoria Y = Total de atendentes monitorados	(X/Y)
8	Aderência aos prazos previstos no programa de monitoria	≥ 95%	X = Y - (Σ dias úteis de atraso na entrega de cada uma das etapas do processo de monitoria) Y = (quantidade de prazos previstos no programa de monitoria) X (quantidade de dias úteis no mês)	$(X/Y) \cdot 100$
9	Disponibilidade do sistema de monitoria	≥ 95%	X = Quantidade de horas úteis no mês em que o sistema esteve disponível Y = Quantidade de horas úteis no mês	$(X/Y) \cdot 100$

8.2 O Contratado deverá calcular os níveis de serviços alcançados, por meio de planilha a ser apresentada mensalmente, nos termos estabelecidos no item 8.1 e no Anexo II a este Termo de Referência, responsabilizando-se pela exatidão das informações, sem prejuízo da fiscalização realizada pelo BNDES.

8.3 O Contratado deverá facultar ao BNDES acesso aos meios de apuração dos níveis de serviço alcançados, inclusive aos sistemas eletrônicos que os registrem.

8.4 Os indicadores serão calculados considerando o mês da efetiva prestação do serviço, exceto o indicador 7, que deverá ser calculado do dia 16 do mês anterior até o dia 15 do mês corrente, a fim de que os processos e prazos de monitoria, citados no item 4.3, possam ser cumpridos.

8.5 Se o Contratado, por problemas alheios ao BNDES, ou considerados injustificáveis pelo mesmo, não cumprir os compromissos de desempenho apresentados no item 8.1 deste Anexo, o BNDES aplicará um Índice de Redução sobre o valor devido pelos serviços de atendimento do mês.

8.6 O Índice de Redução (IR) será calculado em função dos níveis de serviços contratados e será descontado do valor da fatura relativa ao mês de ocorrência do descumprimento da obrigação assumida, conforme detalhado no item 8 deste Anexo.

8.7 O Índice de Redução será resultante do desconto de 0,1% (zero vírgula um por cento) para cada ponto percentual de não atingimento da meta estabelecida, limitado a 10% (dez por cento).

8.8 O BNDES deverá comunicar ao Contratado, de maneira prévia, formalmente por escrito sobre o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura mensal, a fim de que este venha a expressar a sua anuência, ou a apresentar alguma argumentação em sentido contrário.

8.9 O primeiro mês de Contrato será considerado como período de adaptação do Contratado, no qual deverão ser apurados pelo Contratado os indicadores de níveis de serviço, porém não será aplicado o índice de redução, no caso de descumprimento dos limites previstos.

9 RELATÓRIOS

9.1 O Contratado deverá apresentar ao BNDES, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, os seguintes relatórios:

9.1.1 Relatório de faturamento e execução dos serviços, contendo as seguintes informações:

I. equipe alocada na operação, com sua distribuição por tipo de profissional;

57/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

- II. férias, licenças, faltas e atrasos da equipe, dia a dia;
- III. cobertura das ausências, dia a dia;
- IV. relação dos profissionais contratados e desligados no mês;
- V. planilha de níveis de serviço devidamente preenchida; e
- VI. cálculo do faturamento, com base na fórmula estabelecida no item 10.3 deste Anexo.

9.1.2 Relatório de Monitoria, contendo, no mínimo, os seguintes dados:

- I. quantidade de monitorias realizadas, por tipo de monitoria;
- II. avaliação dos profissionais, agregada pela classificação estabelecida no item 4.3.3, inciso VI, deste Anexo;
- III. destaques para os casos de erro fatal;
- IV. Índice de Qualidade do Atendimento apurado, nos termos do item 4.3.5 deste Anexo;
- V. evolução do Índice de Qualidade do Atendimento;
- VI. resultado das monitorias da pesquisa de satisfação;
- VII. análise qualitativa dos resultados;
- VIII. sugestão de Plano de Ação; e
- IX. relato das ações executadas no mês, originárias de Plano de Ação de meses anteriores.

9.1.3 Relatório de treinamento com, no mínimo, os seguintes dados:

- I. relação dos treinamentos realizados, com sua carga horária;
- II. avaliações dos profissionais treinados e instrutores; e
- III. ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

9.2 Os relatórios operacionais serão elaborados pela equipe técnica do BNDES.

9.3 O Contratado deverá manter relação atualizada da equipe, contendo dados pessoais e de alocação na operação de todos os profissionais, contendo o histórico desde o início da operação.

58/77

10 RECEBIMENTO E PAGAMENTO DO OBJETO

10.1 O BNDES efetuará o recebimento provisório do serviço de implantação, através do Gestor mencionado no Contrato, quando da respectiva execução, mediante Termo de Recebimento Provisório da Implantação, para posterior verificação de sua conformidade com as especificações, condições e obrigações previstas neste Anexo, no Contrato e em seus demais Anexos. Verificada a necessidade de ajustes, correções e/ou substituições, o seguinte procedimento será adotado:

I. o Contratado será convocado a efetuar-los, às suas expensas, em até 10 (dez) dias úteis a contar da convocação. A concessão de prazo para ajustes, correções e/ou substituições não impede a instauração de procedimento punitivo para aplicação de penalidade;

II. realizados os ajustes e/ou as substituições solicitadas pelo BNDES, será emitido novo Termo de Recebimento Provisório da Implantação, sendo realizada, em seguida, nova avaliação de conformidade pelo BNDES; e

III. não realizados os ajustes e/ou as substituições solicitadas, o objeto será rejeitado, total ou parcialmente, podendo o Contrato ser rescindido pelo BNDES, sem prejuízo da instauração de procedimento punitivo para a aplicação de penalidade.

10.1.1 Verificado o atendimento das especificações, condições e obrigações previstas neste Anexo, no Contrato e seus demais Anexos, o BNDES receberá definitivamente o serviço de implantação, em até 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento provisório da implantação, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo da Implantação, sendo observado que o recebimento definitivo do objeto:

I. constitui condição indispensável para o pagamento do valor ajustado; e

II. não exclui a responsabilidade do Contratado por vícios revelados posteriormente, nem pela garantia dos serviços realizados.

10.2 O BNDES efetuará o recebimento provisório dos totens de autoatendimento, através do Gestor mencionado no Contrato, quando da respectiva instalação, mediante Termo de Recebimento Provisório da Instalação, para posterior verificação de sua conformidade com as especificações, condições e obrigações previstas neste Anexo, no Contrato e em seus demais Anexos. Verificada a necessidade de ajustes, correções e/ou substituições, o seguinte procedimento será adotado:

59/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

I. o Contratado será convocado a efetuar os serviços, às suas expensas, em até 10 (dez) dias úteis a contar da convocação. A concessão de prazo para ajustes, correções e/ou substituições não impede a instauração de procedimento punitivo para aplicação de penalidade;

II. realizados os ajustes e/ou as substituições solicitadas pelo BNDES, será emitido novo Termo de Recebimento Provisório da Instalação, sendo realizada, em seguida, nova avaliação de conformidade pelo BNDES; e

III. não realizados os ajustes e/ou as substituições solicitadas, o objeto será rejeitado, total ou parcialmente, podendo o Contrato ser rescindido pelo BNDES, sem prejuízo da instauração de procedimento punitivo para a aplicação de penalidade.

10.2.1 Verificado o atendimento das especificações, condições e obrigações previstas neste Anexo, no Contrato e seus demais Anexos, o BNDES receberá definitivamente os totens de autoatendimento, em até 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento provisório, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo da Instalação, sendo observado que o recebimento definitivo do objeto:

I. constitui condição indispensável para o início do pagamento mensal da prestação do serviço; e

II. não exclui a responsabilidade do Contratado por vícios revelados posteriormente, nem pela garantia dos serviços realizados.

10.3 O BNDES efetuará o recebimento dos serviços de atendimento e monitoria, através Gestor indicado no Contrato, quando da respectiva execução, mediante Recibo no Relatório de Faturamento e Execução dos Serviços a ser apresentado pelo Contratado, após verificação de sua conformidade com as especificações, condições e obrigações previstas neste Anexo, no Contrato e em seus demais Anexos, sendo observado que o recebimento do objeto:

I. constitui condição indispensável para o pagamento do valor ajustado; e

II. não exclui a responsabilidade do Contratado por vícios revelados posteriormente, nem pela garantia dos serviços realizados.

10.4 O BNDES efetuará o pagamento mensal dos serviços de atendimento e monitoria prestados pelo Contratado, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

60/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

$$VMSP = [VMSA + VMSM + VMSAd + VMSEx + VMTA - VD] \times (1 - IR)$$

Onde:

- I. VMSP será o valor mensal do serviço prestado;
- II. VMSA será o valor mensal do serviço de atendimento contratado;
- II. VMSM será o valor mensal do serviço de monitoria prestado, apurado pela fórmula $VMSM = [VISC \times QMR]$, onde VISC será o valor individual do serviço de monitoria contratado e QMR será quantidade de monitorias realizadas;
- III. VMSAd será o valor mensal do serviço em caráter adicional utilizado;
- IV. VMSEx será o valor mensal do serviço extraordinário utilizado;
- V. VMTA será o valor mensal dos totens de autoatendimento disponibilizados;
- VI. VD será o valor dos descontos relativos a ausências sem cobertura, apuradas em função do quantitativo contratado, bem como eventual indisponibilidade dos totens de autoatendimento; e
- VII. IR será o índice de redução, calculado em função dos níveis de serviço estabelecidos para o serviço de atendimento, conforme estabelecido no item 8 deste Anexo.

10.5 O BNDES comunicará previa e formalmente ao Contratado acerca dos descontos sobre a fatura mensal que venham a ocorrer a partir do cálculo descrito acima. Haverá a possibilidade de o Contratado apresentar justificativa sobre o descumprimento dos níveis de serviço naquele mês. Neste caso, ficará a cargo do BNDES avaliar caso a caso a aceitação das justificativas.

10.6 A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida a partir do 1º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços e após a aprovação, pelo Gestor do Contrato, do relatório de faltas e atrasos da equipe de atendimento.

61/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

11. VALORES ESTIMADOS E MÁXIMOS DA CONTRATAÇÃO

Dentre as 11 empresas consultadas, apenas 3 empresas responderam a pesquisa, encaminhando cotação de preços.

Cumprе destacar que, apesar dos esforços, não conseguimos encontrar licitações ou contratos semelhantes que também pudessem ser incluídos como fonte para a pesquisa de preço.

Sendo assim, a estimativa de preços se baseou nas três cotações encaminhadas, que demonstramos a seguir:

	Empresa A	Empresa B	Empresa C	MÉDIA
SERVIÇO DE ATENDIMENTO (Preço Anual)	6.930.000,00	9.303.978,08	11.224.303,49	9.152.760,52
SERVIÇO DE MONITORIA (Preço Anual)	414.000,00	767.840,75	356.940,00	512.926,92
SERVIÇO DE ATENDIMENTO EM CARÁTER ADICIONAL (Preço Anual)	1.148.400,00	284.614,45	1.926.955,66	1.119.990,04
SERVIÇO DE ATENDIMENTO EM CARÁTER EXTRAORDINÁRIO (Preço Anual)	265.666,67	387.253,77	568.656,18	407.192,21
TOTENS DE AUTO-ATENDIMENTO (Preço Anual)	72.000,00	230.672,64	76.800,00	126.490,88
SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO (Preço Único)	35.000,00	82.520,00	50.000,00	55.840,00
VALOR GLOBAL DO ORÇAMENTO	8.865.066,67	11.056.879,69	14.203.655,34	11.375.200,57

Assim, o valor global estimado para a contratação é de R\$ 11.375.200,57 (onze milhões, trezentos e setenta e cinco mil, duzentos reais e cinquenta e sete centavos), o qual será considerado o valor máximo a ser aceito pelo BNDES.

Os valores por serviço, previstos na planilha acima, deverão ser considerados máximos para fins de aceitação da proposta.

62/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

ANEXO AO TERMO DE REFERÊNCIA – PLANILHA DE NÍVEIS DE SERVIÇO

#	Indicador	Meta	Dados	Fórmula	X	Y	Índice Apurado	% Atingimento da meta	Índice de Redução
1	Eficiência do tele-atendimento receptivo da Central de Atendimento do BNDES	≥ 95%	X = Total de ocorrências originadas no tele-atendimento receptivo da Central de Atendimento, exceto as referentes a tratamentos automatizados (Ex: procedimento de CND - Certidão Negativa de Débito), solucionadas pela contratada (Nível 1 ou Nível 2) Y = Total de ocorrências de tele-atendimento receptivo da Central de Atendimento, exceto as referentes a tratamentos automatizados.	$(X/Y) \cdot 100$					
2	Prontidão do web-atendimento da Central de Atendimento do BNDES	≥ 98%	X = Total de ocorrências de web-atendimento solucionadas ou direcionadas para as equipes de suporte do BNDES em até 12 horas úteis Y = Total de ocorrências de web-atendimento	$(X/Y) \cdot 100$					

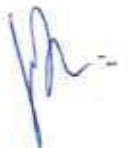
3	Eficiência do web-atendimento da Central de Atendimento do BNDES	$\geq 60\%$	X - Total de ocorrências de web-atendimento, exceto as referentes à contratação Y - Total de ocorrências de web-atendimento, exceto as referentes à contratação de CND	$(X/Y)*100$					
4	Turnover dos colaboradores	$\leq 4\%$	X - Total de colaboradores demitidos e/ou desligados Y - Total de colaboradores alocados na operação	$(X/Y)*100$					
5	Aderência à jornada de trabalho	$\geq 98\%$	X - Total de postos de trabalho alocados nos horários previstos (atraso permitido de 15 min) Y - Total de postos de trabalho contratados pelo BNDES	$(X/Y)*100$					
6	Satisfação do cliente com o atendimento (pesquisa de satisfação)	$\geq 90\%$	X - Total de usuários satisfeitos (ótimo/bom) Y - Total de usuários entrevistados	(X/Y)					

7	Índice de qualidade no atendimento do atendente (monitoria)	≥ 9	X - Soma das notas dos atendentes monitorados, de acordo com plano de monitoria	(X/Y)						
8	Aderência aos prazos no programa de monitoria	$\geq 95\%$	Y - Total de atendentes monitorados X = Y - (Σ dias úteis de atraso na entrega de cada uma das etapas do processo de monitoria) Y = (quantidade de prazos previstos no programa de monitoria) X (quantidade de dias úteis no mês)	(X/Y)*100						
9	Disponibilidade e do sistema de monitoria	$\geq 95\%$	X = Quantidade de horas úteis no mês em que o sistema esteve disponível Y = Quantidade de horas úteis no mês	(X/Y)*100						
					Σ IR					
					IR a ser aplicado					0,00%
										0,0%

O Índice de Redução (IR) é calculado em função dos níveis de serviços contratados, e será descontado do valor da fatura relativa ao mês de ocorrência do descumprimento da obrigação assumida.

O IR será resultante do desconto de 0,1% para cada ponto percentual de não atingimento da meta estabelecida, limitado a 10%.

O IR, para cada indicador, será obtido pela fórmula "IR = (100% - % de atingimento da meta) * 0,1".





Classificação: Documento Controlado (Lei nº 13.303/2016)
Prazo da Restrição: até a data de publicação do Aviso de Licitação
Restrição de Acesso: Empresas do Sistema BNDES (uso no âmbito interno)
Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC2

ANEXO II – PROPOSTA

66/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

**ANEXO III – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS AJUSTADA DE
ACORDO COM A FORMA DE PAGAMENTO PELO FATO GERADOR, INSTITUÍDA PELO
DECRETO Nº 9.507/2018**

67/77



Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

ANEXO IV – MATRIZ DE RISCO

Categoria do Risco	Descrição	Consequência	Medidas Mitigadoras	Alocação do Risco
Risco atinente ao Tempo da Execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Diligência do Contratado na execução contratual.	Contratado
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial.	Contratado
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo BNDES, que comprovadamente repercute no preço do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Revisão de preço.	BNDES
Risco da Atividade Empresarial	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Planejamento tributário.	Contratado
	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Instrumentos financeiros de proteção cambial (hedge).	Contratado
	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Repactuação anual de preço.	BNDES
	Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao apurado conforme Cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial.	Contratado
Riscos Trabalhista e Previdenciário	Responsabilização do BNDES por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais do Contratado alocados na execução do objeto contratual.	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para o BNDES, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia despendida pelo BNDES.	Contratado

68/77

Júlia Bohrer Rodrigues
 Advogada
 AARH/DELIC/GLIC2

		sucumbenciais.		
Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário).	Responsabilização do BNDES por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa do BNDES.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia despendida pelo BNDES.	Contratado

ANEXO V – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA REPRESENTANTE LEGAL

_____, por seu representante legal, doravante designado simplesmente RESPONSÁVEL, se compromete, por intermédio do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES e de suas Subsidiárias BNDES Participações S.A. - BNDESPAR e Agência Especial de Financiamento Industrial - FINAME, doravante simplesmente designados como EMPRESAS DO SISTEMA BNDES, em conformidade com as seguintes Cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O RESPONSÁVEL reconhece que, em razão da sua prestação de serviços às EMPRESAS DO SISTEMA BNDES (Contrato OCS nº ____/2019 – SRM 440000____, celebrado em ____/____/2019), estabelece contato com informações privadas das EMPRESAS DO SISTEMA BNDES, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados das EMPRESAS DO SISTEMA BNDES e do RESPONSÁVEL, sem a expressa e escrita autorização do representante legal do BNDES, signatário do Contrato ora referido.

70/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

CLÁUSULA SEGUNDA

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das EMPRESAS DO SISTEMA BNDES e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. Listagens e documentações com informações confidenciais a que venha a ter acesso;
- II. Documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de marketing, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;
- III. Metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos elaborados pelas EMPRESAS DO SISTEMA BNDES ou por terceiros para as EMPRESAS DO SISTEMA BNDES;
- IV. Valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica; e
- V. Documentos e informações utilizados na execução dos serviços do Contrato OCS nº ____/2019.

CLÁUSULA TERCEIRA

O RESPONSÁVEL reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

Parágrafo Único

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o RESPONSÁVEL deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal das EMPRESAS DO SISTEMA BNDES, signatário do Contrato OCS nº ____/2019, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa das EMPRESAS DO SISTEMA BNDES poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

71/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

CLÁUSULA QUARTA

O RESPONSÁVEL recolherá, ao término do Contrato OCS nº ____/2019, para imediata devolução às EMPRESAS DO SISTEMA BNDES, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço, seja de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o RESPONSÁVEL, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelas EMPRESAS DO SISTEMA BNDES.

Parágrafo Único

O RESPONSÁVEL determinará a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº ____/2019, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

CLÁUSULA QUINTA

O RESPONSÁVEL obriga-se a informar imediatamente às EMPRESAS DO SISTEMA BNDES qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

72/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o RESPONSÁVEL e as EMPRESAS DO SISTEMA BNDES e abrangem as informações presentes e futuras.

CLÁUSULA OITAVA

O RESPONSÁVEL se compromete, no âmbito do CONTRATO objeto do presente Termo, a apresentar às EMPRESAS DO SISTEMA BNDES declaração individual de adesão e aceitação das Cláusulas do TERMO DE CONFIDENCIALIDADE para Profissionais, de cada integrante ou participante da Equipe que prestar ou vier a prestar os serviços especificados no Contrato OCS nº /2019.

De Acordo,

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2019.

Representante Legal do Contratado:

Nome: _____ Cargo/Função: _____

CPF: _____ Telefone: _____ E-mail: _____

Documento de Identidade (número, data, emissor): _____



73/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

ANEXO VI – MINUTA DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA PROFISSIONAIS

_____, doravante designado simplesmente RESPONSÁVEL, se compromete, por intermédio do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES e de suas Subsidiárias BNDES Participações S.A. - BNDESPAR e Agência Especial de Financiamento Industrial - FINAME, doravante simplesmente designados como EMPRESAS DO SISTEMA BNDES, em conformidade com as seguintes Cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O RESPONSÁVEL reconhece que, em razão da sua prestação de serviços às EMPRESAS DO SISTEMA BNDES (Contrato OCS nº ____/2019 - SRM 440000____), celebrado em ____/____/2019), estabelece contato com informações privadas das EMPRESAS DO SISTEMA BNDES, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados das EMPRESAS DO SISTEMA BNDES, sem a expressa e escrita autorização do representante legal signatário do Contrato ora referido.



74/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELC/GLIC2

CLÁUSULA SEGUNDA

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das EMPRESAS DO SISTEMA BNDES e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. Listagens e documentações com informações sigilosas ou confidenciais a que venha a ter acesso enquanto contratado por sociedade que preste serviço às EMPRESAS DO SISTEMA BNDES;
- II. Documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de marketing, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;
- III. Metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços, desenvolvidas pelas EMPRESAS DO SISTEMA BNDES ou por terceiros para as EMPRESAS DO SISTEMA BNDES;
- IV. Valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica; e
- V. Documentos e informações utilizados na execução dos serviços do Contrato OCS nº ____/2019.

CLÁUSULA TERCEIRA

O RESPONSÁVEL reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

Parágrafo Único

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o RESPONSÁVEL deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal das EMPRESAS DO SISTEMA BNDES, signatário do Contrato OCS nº ____/2019, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa das EMPRESAS DO SISTEMA BNDES poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

75/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

CLÁUSULA QUARTA

O RESPONSÁVEL recolherá, ao término do Contrato OCS nº ____/2019, para imediata devolução às EMPRESAS DO SISTEMA BNDES, todo e qualquer material de propriedade destas, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelas EMPRESAS DO SISTEMA BNDES.

Parágrafo Único

O RESPONSÁVEL adotará todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

CLÁUSULA QUINTA

O RESPONSÁVEL obriga-se a informar imediatamente às EMPRESAS DO SISTEMA BNDES qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação da prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº ____/2019, e abrangem as informações presentes e futuras.

76/77

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2



Classificação: Documento Controlado (Lei nº 13.303/2016)
Prazo da Restrição: até a data de publicação do Aviso de Licitação
Restrição de Acesso: Empresas do Sistema BNDES (uso no âmbito interno)
Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC2

De Acordo,

Rio de Janeiro, ____ de ____ de ____.

Profissionais da Equipe:

Nome: _____ Cargo/Função: _____

CPF: _____ Telefone: _____ E-mail: _____

Documento de Identidade (número, data, emissor): _____

7777

Júlia Bohrer Rodrigues
Advogada
AARH/DELIC/GLIC2

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO E ATIVO E ATENDIMENTO MULTIMEIOS.

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

e

A CONTRATADA, AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRANÇAS E ATENDIMENTO S.A., com sede na Av. Deputado Castro de Carvalho, n.º 35, Bairro Centro, na cidade de Poá, SP, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica n.º 47.679.824/0001-01, por seu representante legal no fim assinado, tem 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 n.º 0000102/2014, regendo-se pela Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, e legislação pertinente, sujeitando-se às disposições da Lei Estadual n.º 11.389, de 25 de novembro de 1999, e do Decreto n.º 43.183, de 22 de junho de 2004, pelos termos da proposta e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO -

1.1. O objeto do presente contrato consiste na prestação, pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, de serviços de teleatendimento receptivo e ativo e, também, atendimento multimeios (*chat* e *e-mail*), para a Unidade de Relacionamento com Clientes do CONTRATANTE, em Porto Alegre.

1.1.1. Os atendimentos destinam-se aos clientes, usuários e funcionários do CONTRATANTE, público-alvo que será nomeado "cliente(s)" nos demais documentos e anexos deste Edital.

1.2. Ficam fazendo parte do presente contrato, como se aqui estivessem transcritas, as



planilhas e os anexos que constam no Edital 0000102/2014. Em caso de conflito entre os termos das planilhas, dos anexos, da proposta e os do presente contrato, os do contrato prevalecerão.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO -

2.1. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO:

- I. Os serviços deverão ser prestados na Unidade de Relacionamento com Clientes do CONTRATANTE, situada em Porto Alegre, na Rua General Câmara, nº 156;
- II. O CONTRATANTE disponibilizará a infraestrutura física e tecnológica, essa é de uso exclusivo para realização dos serviços ao CONTRATANTE, sendo composta por:
 - a) 209 (duzentas e nove) posições de atendimento com mobiliário e equipamentos de acordo com a NR17;
 - b) 13 (treze) posições de supervisor;
 - c) 02 (duas) posições de coordenador;
 - d) 01 (uma) sala de treinamento;
 - e) 01 (uma) sala de *feedback* e reunião;
 - f) 01 (um) conjunto de banheiros masculinos;
 - g) 01 (um) conjunto de banheiros femininos;
 - h) 209 (duzentos e nove) armários
 - i) 01 (um) *headset* por atendente
 - j) Manutenção e suporte dos equipamentos de infraestrutura física e tecnológica

2.2. DO DETALHAMENTO DOS POSTOS:

- I. A seguir será apresentada a quantidade de postos necessários para prestação de serviços. Nos postos discriminados, estão previstos os horários de intervalo de acordo com a NR17 (Anexo II) e/ou Consolidação das Leis do Trabalho.
- II. É responsabilidade da CONTRATADA manter reserva de atendentes, supervisores e coordenadores, devidamente treinados, para reposição do quadro sempre que necessário em função de: licenças médicas ou legais, capacitação/reciclagem, desligamentos e férias.

2.2.1. Posto de coordenador: A CONTRATADA deverá disponibilizar 02 (dois) postos de coordenador de 09 (nove) horas, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, distribuídos conforme abaixo:



Quantidade de postos	Horário
1 posto	Das 08:00 às 17:00
1 posto	Das 10:00 às 19:00

2.2.2. Posto de Supervisão: A CONTRATADA deverá disponibilizar 12 (doze) postos de supervisão, em dias úteis, distribuídos conforme tabela a seguir:

a) Postos nos Dias Úteis

Quantidade de postos	Horários
1 posto de 24h	
10 postos de 9h	Distribuídos das 07:00 às 22:00
1 posto de 9h	Das 15:30 às 24:11

b) Postos nos Sábados

A CONTRATADA deverá disponibilizar 04 (quatro) postos de supervisão, aos sábados, distribuídos conforme tabela a seguir.

Quantidade de postos	Horários
1 posto de 24h	
2 postos de 9h	Distribuídos das 08:00 às 19:00
1 posto de 9h	Das 15:30 às 24:11

c) Postos nos Domingos

A CONTRATADA deverá disponibilizar 05 (cinco) postos de supervisão aos domingos, distribuídos conforme tabela a seguir.

Quantidade de postos	Horários
1 posto de 9h	Das 24:00 às 08:18
2 postos de 9h	Das 08:00 às 17:00
1 posto de 9h	Das 14:30 às 23:18
1 posto de 9h	Das 15:30 às 24:11

* Cabe ressaltar que o dimensionamento para feriados será analisado conforme o tipo de feriado e dia da semana, podendo ser utilizado um volume de sábados, domingos ou intermediário conforme histórico de ligações recebidas. Este volume nunca será maior que o volume dos dias úteis.



2.2.3. Postos de Atendentes: A CONTRATADA deverá disponibilizar 223 (duzentos e vinte e três) postos de atendentes, em dias úteis, distribuídos conforme tabela a seguir.

a) Postos nos dias Úteis

Quantidade de Postos	Horário
3 postos de 24h	-
31 postos de 13h	Distribuídos das 06:00 às 21:45
165 postos de 06h20min	Distribuídos das 06:30 às 21:45
7 postos de 13h	Das 10:00 às 23:00
2 postos de 13h	Das 11:00 às 24:00
2 postos de 13h	Das 11:15 às 24:15
13 postos de 06h20	Das 17:56 às 24:00

b) Postos nos sábados

A CONTRATADA deverá disponibilizar 87 (oitenta e sete) postos de atendentes, aos sábados, distribuídos conforme tabela a seguir.

Quantidade de Postos	Horário
3 postos de 24h	-
56 postos de 06h20min	Distribuídos das 06:00 às 22:00
10 postos de 13h	Distribuídos das 06:15 às 21:00
2 postos de 13h	Das 11:15 às 24:15
4 postos de 6h20min	Das 15:57 às 22:15
1 posto de 06h20min	Das 16:14 às 22:30
1 posto de 06h20min	Das 16:31 às 22:45
1 posto de 06h20min	Das 16:48 às 23:00
9 postos de 06h20min	Das 17:56 às 24:00

c) Postos nos Domingos

A CONTRATADA deverá disponibilizar 55 (cinquenta e cinco) postos de atendentes, aos domingos, distribuídos conforme tabela a seguir.

Quantidade de Postos	Horário
11 postos de 13h	Distribuídos das 06:00 às 22:00
22 postos de 06h20min	Distribuídos das 06:00 às 22:00
3 postos de 13h	Das 24:00 às 13:00
3 postos de 13h	Das 10:15 às 23:15
1 postos de 13h	Das 10:45 às 23:45
1 postos de 13h	Das 11:00 às 24:00
1 posto de 06h20min	Das 16:14 às 22:30
1 posto de 06h20min	Das 16:31 às 22:45
1 posto de 06h20min	Das 16:48 às 23:00



Handwritten signature



2 postos de 06h20min	Das 17:17 às 23:30
9 postos de 06h20min	Das 17:56 às 24:00

2.2.4. O dimensionamento para feriados será analisado conforme o tipo de feriado e dia da semana, podendo ser utilizado um volume de sábados, domingos ou intermediário conforme histórico de ligações recebidas. Este volume nunca será maior que o volume dos dias úteis.

2.2.5. Será realizada pela empresa CONTRATADA a distribuição dos postos, nos horários estabelecidos, de acordo com o volume de ligações informado pelo CONTRATANTE. Deverá, ainda, a empresa CONTRATADA validar com o CONTRATANTE a proposta para distribuição dos postos. A distribuição desses postos será avaliada pelo CONTRATANTE, mensalmente, e poderá sofrer alterações, sendo essas informadas, formalmente, à CONTRATADA que terá que realizar os ajustes em, no máximo, 5 dias úteis.

2.3. DO INICIO DOS SERVIÇOS:

2.3.1. Até a 5ª (quinta) semana do início da vigência do contrato, os empregados multiplicadores da CONTRATADA serão treinados pelo CONTRATANTE. A disponibilização da mão de obra (migração dos canais) ocorrerá em duas fases, o início da prestação dos serviços da primeira fase se dará a partir da 4ª (quarta) semana do início da vigência do contrato, quando iniciarão os pagamentos.

2.3.2. Em setembro de 2014, aproximadamente, iniciará a segunda fase da prestação dos serviços, salvo disposição em contrário do CONTRATANTE. O CONTRATANTE informará à CONTRATADA com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência a data em que necessitará dos postos para essa fase, bem como o cronograma de treinamento e início dos serviços.

2.3.3. Cronograma da primeira fase:

Item	Início da vigência do contrato	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	5ª Semana	6ª Semana	7ª Semana	8ª Semana	9ª Semana	10ª Semana	11ª Semana	12ª Semana	13ª Semana	14ª Semana	15ª Semana
Início da vigência do contrato																
Treinamento dos Multiplicadores para os canais de atendimento																



2 postos de 06h20min	Das 17:17 às 23:30
9 postos de 06h20min	Das 17:56 às 24:00

2.2.4. O dimensionamento para feriados será analisado conforme o tipo de feriado e dia da semana, podendo ser utilizado um volume de sábados, domingos ou intermediário conforme histórico de ligações recebidas. Este volume nunca será maior que o volume dos dias úteis.

2.2.5. Será realizada pela empresa CONTRATADA a distribuição dos postos, nos horários estabelecidos, de acordo com o volume de ligações informado pelo CONTRATANTE. Deverá, ainda, a empresa CONTRATADA validar com o CONTRATANTE a proposta para distribuição dos postos. A distribuição desses postos será avaliada pelo CONTRATANTE, mensalmente, e poderá sofrer alterações, sendo essas informadas, formalmente, à CONTRATADA que terá que realizar os ajustes em, no máximo, 5 dias úteis.

2.3. DO INICIO DOS SERVIÇOS:

2.3.1. Até a 5ª (quinta) semana do início da vigência do contrato, os empregados multiplicadores da CONTRATADA serão treinados pelo CONTRATANTE. A disponibilização da mão de obra (migração dos canais) ocorrerá em duas fases, o início da prestação dos serviços da primeira fase se dará a partir da 4ª (quarta) semana do início da vigência do contrato, quando iniciarão os pagamentos.

2.3.2. Em setembro de 2014, aproximadamente, iniciará a segunda fase da prestação dos serviços, salvo disposição em contrário do CONTRATANTE. O CONTRATANTE informará à CONTRATADA com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência a data em que necessitará dos postos para essa fase, bem como o cronograma de treinamento e início dos serviços.

2.3.3. Cronograma da primeira fase:

Item	Início da vigência do contrato	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	5ª Semana	6ª Semana	7ª Semana	8ª Semana	9ª Semana	10ª Semana	11ª Semana	12ª Semana	13ª Semana	14ª Semana	15ª Semana
Início da vigência do contrato																
Treinamento dos Multiplicadores para os canais de atendimento																



II. Postos de Supervisores

Quantidade de postos de supervisores, necessários para a prestação dos serviços nos canais, a serem disponibilizados na 4ª semana após o início da vigência do contrato.

Quantidade de postos	Horário
1 posto de 24h	
7 postos de 9h	Distribuídos das 07:00 às 22:00

III. Posto de Coordenador

Deve ser disponibilizado 01 posto de coordenador na 4ª semana após o início da vigência do contrato.

Quantidade de postos	Horário
1 posto de 9h	Das 08:00 às 17:00

2.3.4. Segunda Fase

Nessa fase serão necessários mais 64 (sessenta e quatro) postos de atendentes, 03 (três) postos de supervisores e 01 (um) posto de coordenador, para atendimento aos canais B, E e K:

I. Postos de Atendentes

Quantidade de postos de atendentes necessários para a prestação dos serviços, a serem disponibilizados conforme solicitação do CONTRATANTE:

Quantidade de Postos	Horário
1 Posto de 24h	
7 Postos de 13h	Distribuídos das 06:00 às 21:45
43 Postos de 06h20min	Distribuídos das 06:30 às 21:45
4 Postos de 13h	Das 10:00 às 23:00
1 Posto de 13h	Das 11:00 às 24:00
8 Postos de 06h20min	Das 17:56 às 24:00

II. Postos de Supervisores

Quantidade de postos de supervisores, necessários para a prestação dos serviços, a serem disponibilizados conforme solicitação do CONTRATANTE:



Quantidade de postos	Horários
3 postos de 9h	Distribuídos das 08:00 às 19:00
1 posto de 9h	Das 15:30 às 24:11

III. Posto de Coordenador

A CONTRATADA deverá disponibilizar 01 posto de coordenador para a prestação dos serviços, a ser disponibilizado conforme solicitação do CONTRATANTE:

Quantidade de postos	Horário
1 posto de 9h	Das 10:00 às 19:00

2.4. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

I. A CONTRATADA, por meio de serviço de teleatendimento receptivo, ativo e multimeios (*chat* e *e-mail*), prestará atendimento ao cliente nos canais do CONTRATANTE, conforme horários estabelecidos e discriminados na tabela a seguir:

Serviço	Dia da semana	Horário
Canal A	De segunda-feira a domingo, inclusive feriados	24 horas
Canal B		
Canal C		
Canal E		
Canal F		
Canal G		
Canal D	De segunda a sexta-feira	Das 20h às 08h
	Sábados, domingos e feriados	24 horas
Canal H	De segunda a sexta-feira	Das 07h às 24h
	Sábados, domingos e feriados	Das 09h às 22h
Canal I	De segunda a sexta-feira	Das 08h30min às 18h
Canal J	De segunda a sexta-feira	Das 08h às 20h
Canal K	De segunda-feira a domingo, inclusive feriados	Das 08h às 22h

II. Os mesmos tem por base o horário oficial de Brasília;

III. Esses podem ser alterados a qualquer momento pelo CONTRATANTE, sendo informada a alteração com, no mínimo, 10 (dez) dias úteis de antecedência para a CONTRATADA.

IV. Os canais de atendimento serão divulgados, posteriormente, à empresa vencedora da presente da licitação.



2.5. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS:

I. **Do serviço de teleatendimento receptivo:** Consiste na execução de serviços de teleatendimento receptivo, tais como:

- a) Prestar esclarecimentos e/ou registro de dúvidas, solicitações, reclamações, elogios a respeito de produtos e serviços do CONTRATANTE ou, ainda, dos serviços prestados pelo CONTRATANTE;
- b) prestar atendimento de suporte operacional visando auxiliar aos usuários na correta utilização de equipamentos e aplicativos desenvolvidos pelo CONTRATANTE;
- c) prestar atendimento para deficientes auditivos e de fala;
- d) fornecer informações;
- e) realizar consultas e serviços diversos;
- f) transferir ligações, conforme fluxo de atendimento estabelecido pelo CONTRATANTE.

II. **Do serviço de teleatendimento ativo:** Consiste na execução de chamadas de saída, visando:

- a) O retorno às solicitações e aos pedidos de informações que não foram respondidas no momento do teleatendimento;
- b) o retorno às solicitações de contato do CONTRATANTE, sempre que necessário;
- c) sempre que necessário, retorno aos clientes que encaminharem dúvidas via *e-mail*;
- d) o retorno aos usuários dos SACs para resposta às demandas pendentes;
- e) o contato com os clientes para confirmação de informações, sempre que necessário.

III. **Do serviço multimeios:** Consiste na execução dos serviços de atendimento multimeios (*email* ou *chat*) para:

- a) suporte operacional, objetivando auxiliar aos usuários na correta utilização de equipamentos e aplicativos desenvolvidos pelo CONTRATANTE;
- b) prestar esclarecimentos a respeito de produtos e serviços do CONTRATANTE;
- c) realizar consultas e serviços diversos.

2.6. DAS ATRIBUIÇÕES:

I. **Das atividades do atendente:** As atividades do atendente consistem em:

- a) Realizar os atendimentos receptivos, prestando informações claras e concisas, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento, sistemas e bancos de dados disponíveis;



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



- b) Responder as demandas dos clientes via *e-mail* e *chat*;
- c) Contatar os clientes, sempre que necessário;
- d) Prestar esclarecimentos e orientações aos demandantes, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- e) Analisar as demandas dos clientes baseadas em conhecimentos adquiridos no plano de capacitação e consultas à base de conhecimento, sistemas e bancos de dados disponíveis;
- f) Tomar conhecimento de todas as informações necessárias para um bom desempenho no atendimento ao cliente;
- g) Registrar em sistema de gestão de teleatendimento, sempre que necessário, os dados dos demandantes e suas demandas;
- h) Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações, sugestões, reclamações e elogios de clientes, para a área responsável;
- i) Finalizar todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema;
- j) Reportar ao supervisor qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvida e ausência de informações que exista durante o atendimento para que o mesmo tome as devidas providências;
- k) Contribuir com êxito para as metas de indicadores da equipe.

II. Das atividades do supervisor: As atividades do supervisor consistem em:

- a) Supervisionar as chamadas e os diálogos de teleatendimento, estabelecidos entre os clientes e os atendentes;
- b) Supervisionar o atendimento prestado via *e-mail* e *chat*;
- c) Prestar atendimento telefônico e realizar serviços aos técnicos dos fornecedores;
- d) Acompanhar e tomar as devidas providências referentes aos registros de atendimento retornados pelas áreas;
- e) Gerenciar as pausas dos atendentes;
- f) Controlar a aderência dos atendentes ao dimensionamento, sempre os orientando sobre a importância do horário a ser cumprido;
- g) Realizar escuta de gravações das ligações telefônicas;
- h) Realizar, no mínimo, um feedback por mês, a cada atendente, e elaborar plano de desenvolvimento;
- i) Interceptar a ligação e efetuar o atendimento, quando houver necessidade, devido às possíveis dificuldades dos atendentes;



[Handwritten signature]



- j) Prestar suporte aos atendentes;
- k) Registrar ao coordenador e/ou preposto qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvida e ausência de informações identificadas no atendimento, para que o mesmo tome as devidas providências;
- l) Contatar com outras Unidades, desde que pré-estabelecido no fluxo de comunicação, na busca de solução de indisponibilidade sistêmica;
- m) Executar outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, de acordo com as necessidades do serviço.

III. Das atividades do coordenador: As atividades do coordenador consistem em:

- a) Controlar a aderência diária dos supervisores, sempre os orientando sobre o exemplo que os mesmos precisam dar para seus atendentes;
- b) Realizar *feedback* pontual, mensalmente, aos supervisores ou no momento em que alguma atitude tomada pelo supervisor não tenha sido satisfatória;
- c) Elaborar planos de ações pontuais;
- d) Efetuar um levantamento, mensalmente, de todos os procedimentos que podem ser melhorados;
- e) Realizar reunião semanal com o CONTRATANTE, focando o atingimento de todos os indicadores;
- f) Realizar reunião semanal com supervisores, com foco nos indicadores e alinhamento de procedimentos;
- g) Acompanhar a aderência aos fluxos necessários para o atendimento.

2.7. DOS UNIFORMES:

I. A CONTRATADA deverá disponibilizar uniformes de inverno e verão, de excelente padrão, fornecendo dois uniformes no início do contrato, e, anualmente, dois uniformes para cada um dos atendentes, que será composto por:

- a) 02 (duas) camisas, de manga curta, excetuando-se a cor azul, com a logo da empresa CONTRATADA;
- b) 02 (duas) camisas de manga longa, excetuando-se a cor azul, com a logo da empresa CONTRATADA;

II. Os custos dos uniformes serão de responsabilidade da CONTRATADA

2.8. DO TREINAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS: O CONTRATANTE será responsável pelo treinamento dos multiplicadores da CONTRATADA, e essa, por sua vez,



será responsável pela capacitação de todos os empregados designados para atuar na prestação do serviço ao CONTRATANTE.

I. Do treinamento de produtos e serviços aos multiplicadores da CONTRATADA.

- a) O CONTRATANTE realizará 01 (um) treinamento inicial e, também, treinamentos adicionais que se fizerem necessários, para os multiplicadores da CONTRATADA. Isso, para que esses multiplicadores possam atuar nos treinamentos, repassando o conhecimento e metodologias necessárias aos empregados da CONTRATADA, visando bom desempenho dos recursos humanos, ao longo da prestação do serviço;
- b) Para esses treinamentos, os custos de deslocamento e alimentação dos treinandos serão responsabilidades da CONTRATADA. Demais custos (sala, infraestrutura, materiais de apoio e instrutor) serão de responsabilidade do CONTRATANTE;
- c) Caso haja novos multiplicadores no quadro da prestadora, a CONTRATADA é responsável pelo treinamento básico e inicial, anteriormente passada pelo CONTRATANTE;
- d) Os multiplicadores da CONTRATADA deverão estar plenamente capacitados para ministrar os treinamentos e reciclagens solicitados pelo CONTRATANTE;
- e) A capacitação plena dos multiplicadores se dará através da avaliação dos seguintes critérios:
 - i. 100% (cem por cento) de frequência no treinamento ministrado;
 - ii. 80% (oitenta por cento) de aproveitamento em avaliação específica a ser aplicada após o término do treinamento.

II. Da capacitação:

- a) Entende-se por capacitação todo o processo de treinamento, desenvolvimento de conhecimentos e habilidades, reciclagem de conteúdos e treinamentos pontuais necessários para coordenadores, supervisores e atendentes da empresa CONTRATADA;
- b) O CONTRATANTE se reserva o direito de solicitar, sempre que necessário, documentação pertinente dos treinamentos ministrados pela CONTRATADA aos funcionários, a serviço do objeto desta licitação;
- c) A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

d) Do treinamento inicial:

- i. Trata-se de conteúdo básico e imprescindível a todos os atendentes, supervisores, coordenadores, ou seja, 100% (cem por cento) dos profissionais designados devem



[Handwritten signature]



passar por este treinamento antes do início das atividades nos canais de atendimento do CONTRATANTE;

ii. O CONTRATANTE será responsável pelo conteúdo do treinamento de produtos e serviços. Os demais conteúdos serão de responsabilidade da CONTRATADA;

iii. A empresa CONTRATADA deverá oferecer estrutura às suas custas, para promover o treinamento inicial da totalidade dos profissionais designados para prestação de serviço ao CONTRATANTE.

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;

v. A CONTRATADA deverá controlar o acesso às informações, em seu ambiente de treinamento, não permitindo a utilização de celulares, câmeras fotográficas, papel, caneta, lápis;

vi. A CONTRATADA deverá possibilitar, a qualquer tempo, a execução de diligência pelo CONTRATANTE para verificação do atendimento aos requisitos de segurança;

vii. A CONTRATADA deverá atender os requisitos de segurança identificados pelo CONTRATANTE durante a diligência;

viii. A CONTRATADA deverá possibilitar, a qualquer tempo, a execução de auditoria no ambiente de treinamento da CONTRATADA pelo CONTRATANTE;

ix. A CONTRATADA deverá utilizar um *link* privado, entre CONTRATANTE e CONTRATADA, para a disponibilização dos treinamentos, salvo disposição em contrário do CONTRATANTE.

e) Dos treinamentos adicionais:

i. 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;

ii. Seguem abaixo as possibilidades de acordo quanto à forma de aplicação do treinamento:

a. Pagamento de hora extra para a empresa CONTRATADA, limitando a quantidade de horas;

b. Utilização do “período de vale da Operação” para realização do treinamento. O “período de Vale da Operação” consiste no período em que há menor volume de ligações



para atendimento, sendo que, nesse período, os empregados da CONTRATADA podem ficar ociosos;

- c. Reavaliar indicadores que possam ser prejudicados pela realização do treinamento.
- iii. Todas as despesas relativas aos treinamentos, tais como: equipe de apoio e materiais serão de responsabilidade da CONTRATADA.

f) Das reciclagens:

- i. A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos relativos à reciclagem para todos os funcionários envolvidos no atendimento. O programa de reciclagem deverá prever, no mínimo, 01 (uma) hora mensal de treinamento para cada profissional;
- ii. Os treinamentos deverão ser voltados para o aprimoramento das funções desempenhadas na prestação de serviço ao CONTRATANTE, sendo de suma importância que os funcionários recebam informações sobre as métricas operacionais;
- iii. Todas as despesas relativas aos treinamentos, tais como: equipe de apoio e materiais serão de responsabilidade da CONTRATADA.

2.9. DAS MONITORIAS:

- I. Mensalmente, os atendentes terão suas ligações avaliadas quanto à qualidade do atendimento. A equipe de monitoria do CONTRATANTE irá realizar as avaliações, sendo as ligações selecionadas de forma aleatória;
- II. As ligações poderão ser monitoradas durante o atendimento (ligações em tempo real) ou após o atendimento ao cliente (ligações gravadas), de acordo com critérios e parâmetros de monitoração definidos pelo CONTRATANTE;
- III. A ferramenta a ser utilizada para monitoria, bem como os itens de avaliação serão elaborados e disponibilizados pelo CONTRATANTE. Serão avaliados:
 - a) Voz e linguagem;
 - b) Rotinas de atendimento;
 - c) Foco no cliente;
 - d) Conhecimento dos produtos e serviços.

2.10. DAS REUNIÕES: O CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão promover reuniões semanais para acompanhamento, controle e avaliação dos serviços. Essas podem ser convocadas, também, de maneira extraordinária, sempre que necessário.

2.11. DO CONTROLE DOS INDICADORES:

- I. O controle dos indicadores é de responsabilidade do CONTRATANTE;



- II. A qualquer momento pode o CONTRATANTE realizar alterações nos indicadores estabelecidos. Quando houver tal necessidade, deverá o CONTRATANTE informar à CONTRATADA, formalmente, a modificação. Nesses casos, os indicadores alterados só poderão gerar penalidade no mês subsequente ao da formalização;
- III. Serão realizadas auditorias dos indicadores apresentados e quaisquer anomalias verificadas serão repassadas à CONTRATADA;
- IV. Cabe ressaltar que haverá um período de adaptação de 90 (noventa) dias, durante esse período os indicadores serão mensurados e analisados, porém não poderão gerar desconto no faturamento da CONTRATADA;
- V. Além do controle dos indicadores, o CONTRATANTE realizará pesquisa de satisfação dos serviços com seus clientes por meio de formulário e critérios de avaliação previamente definidos e divulgados.
- VI. Os indicadores de eficiência e de qualidade são os constantes no anexo I, nestes indicadores constam os critérios a serem analisados, bem como as penalidades previstas caso não ocorra o cumprimento destes critérios.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO -

3.1. O preço para o presente ajuste, aceito pela CONTRATADA, entendido este como justo e suficiente para a total execução do objeto contratado, será de:

- I. Até a 4ª semana do início da vigência do contrato, não haverá qualquer ônus ao CONTRATANTE (fase de treinamento dos multiplicadores);
- II. A partir da 4ª semana do início da vigência do contrato até, aproximadamente, Setembro de 2014, o pagamento será mensal e de acordo com os postos de serviços ativos, conforme incisos I, II e III, do item 2.3.3., da Cláusula Segunda – 1ª Fase;
- III. A partir de meados de Setembro de 2014, o pagamento será mensal de acordo com os postos de serviços ativos, conforme incisos I, II e III, do item 2.3.4., da Cláusula Segunda – 2ª Fase.

3.2. Os valores a serem pagos mensalmente, serão resultantes dos valores de cada posto de serviço ativo, conforme Proposta Geral integrante do Edital, preenchida pela CONTRATADA.

3.3. No preço, ora ajustado, estão incluídos todos os impostos, taxas ou outros ônus federais, estaduais, ou municipais e encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e comerciais.



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

CLÁUSULA QUARTA – DO PAGAMENTO -

4.1. O pagamento do preço será efetuado até o 4º (quarto) dia útil do mês seguinte ao da prestação dos serviços, mensalmente, por crédito em conta corrente mantida em qualquer das Agências do CONTRATANTE, em nome da CONTRATADA, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal ou Nota Fiscal/Fatura na Controladoria do CONTRATANTE, situada na Rua Caldas Júnior, 108, 11º andar, em Porto Alegre, RS, CEP 90018-900, até o 25º (vigésimo quinto) dia do mês da prestação dos serviços.

4.2. A nota fiscal deverá ser 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.

4.3. Deverão constar, obrigatoriamente, no corpo da nota fiscal, as seguintes informações:

I. tipo de serviço;

II. nº do Contrato;

III. informações do(s) local(ais) onde foi(ram) prestado(s) o(s) serviço(s) e a(s) respectiva(s) carga(s) horária(s), incluindo descontos/acréscimos, conforme o caso;

IV. nº do CNPJ do CONTRATANTE;

V. nº da Inscrição Estadual do CONTRATANTE: 096/2536253;

VI. data do vencimento;

VII. competência: (mês e ano de efetivação dos serviços.)

4.4. É condição, para pagamento da nota fiscal/fatura/duplicata, a apresentação dos seguintes documentos devidamente quitados, respeitadas as respectivas periodicidades, no original ou por cópia autenticada em cartório:

I - mensalmente:

a) relatório da prestação dos serviços objeto deste instrumento, discriminando local da prestação dos serviços e as tarefas executadas (diárias e mensais), que deverá estar visado pelo empregado da CONTRATADA encarregado pela fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais, que emitirá seu “de acordo”, aporá carimbo e assinatura;

b) recibos de pagamentos de salários, inclusive adicionais extraordinários, noturno, horas extras, de insalubridade, periculosidade, conforme o caso;



- c) registros de horário de trabalho (cartões-ponto ou folha-ponto);
- d) guias de recolhimento de FGTS e relação de empregados;
- e) recibos de fornecimento de vale-transporte e vale-refeição;
- f) guias de recolhimento de encargos sociais, junto ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS -, referentes ao contrato, devendo constar o nº do CNPJ do CONTRATANTE e o número, data e valor total das notas fiscais ou notas fiscais faturas a que se vinculam;
- g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhista (CNDT), dentro do prazo de validade;

II - trimestralmente:

- a) Certidão Negativa que prove a regularidade com o FGTS;

III – semestralmente:

- a) Certidão Negativa de Débito – CND – emitida pelo INSS;

IV. anualmente e/ou quando ocorrer o evento:

- a) avisos e recibos de férias;
- b) recibos do décimo terceiro salário;
- c) relação anual de informações - RAIS -;
- d) sentenças normativas, acordos e convenções coletivas;
- e) ficha de registro de empregado;
- f) contrato de trabalho;
- g) aviso prévio, pedido de demissão e termos de rescisão de contrato de trabalho;
- h) autorização para descontos salariais;
- i) outros documentos peculiares ao contrato de trabalho.

4.4.1. As Certidões Negativas de Tributos Estaduais e Municipais deverão ser da localidade da CONTRATADA.

4.4.2. 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 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.

4.5. Para efeito do controle da efetividade dos empregados da CONTRATADA, será considerado o período compreendido entre o vigésimo terceiro dia do mês anterior e o vigésimo segundo dia do mês a que se refere à prestação dos serviços.

4.6. 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.

4.7. O pagamento, relativo ao período compreendido entre o início dos serviços até o final do primeiro mês, será efetuado proporcionalmente ao nº de dias do mês contados da data inicial da prestação de serviços em relação ao nº de dias do mês, considerando-se o mês do calendário.

4.8. O último pagamento, referente ao presente contrato, será efetuado após 5 (cinco) dias úteis da apresentação da respectiva nota fiscal/fatura/duplicata, acompanhada da documentação acima especificada.

4.9. 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 1.244 de 30 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.

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

CLAUSULA QUINTA – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA –

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

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA -

A vigência desta contratação é de 12 (doze) meses a contar da data de 16/06/2014, podendo sua duração ser prorrogada nos termos do que dispõe o artigo 57 da Lei 8.666/93 e legislação pertinente.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO REAJUSTE -

7.1. O preço do presente contrato será reajustado da seguinte forma:

I. Montante A: 80% (oitenta por cento) do valor do contrato serão reajustados na data-base da categoria, mediante apresentação de Acordo ou Convenção Coletiva, registrados



[Handwritten signature]



no Tribunal Regional do Trabalho da Região, ou do Dissídio Coletivo devidamente homologado pelo Tribunal Superior do Trabalho.

II. Montante B: 20% (vinte por cento) do valor do contrato poderão ser reajustados, anualmente, na data de aniversário do contrato, pela variação do IGP-M, apurado pela Fundação Getúlio Vargas ou outro índice que vier a substituí-lo.

CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES -

8.1 DOS DIREITOS

Constituem direitos do 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 e, por seus prepostos, comunicar a ocorrência de qualquer irregularidade, falta disciplinar, manifesta ineficiência ou comportamento incompatível com o serviço à CONTRATADA, a fim de que, apurada a procedência, sejam tomadas as providências cabíveis.
- IV. manter cadastro de todos os empregados que prestarem serviços nas suas dependências com os seguintes dados: nome completo, nº do PIS, local de trabalho, cargo, carga horária, nº de série da carteira de trabalho, nº da carteira de identidade, CPF/MF, endereço, telefone e data de admissão na empresa contratada;
- V. examinar a documentação exigida, verificando o integral cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias;
- VI. orientar a CONTRATADA nos casos em que houver impedimentos na realização dos procedimentos de atendimento;
- VII. fornecer infraestrutura física, atendendo às disposições da NR 17 que tratam sobre o "Trabalho em teleatendimento/Telemarketing" (Anexo II, da NR 17), bem como suas atualizações;
- VIII. fornecer infraestrutura tecnológica (softwares e sistemas para atendimento);
- IX. fornecer infraestrutura de telecomunicação para atendimento;



- X. planejar a necessidade de atividades e postos de trabalho para a realização do atendimento;
- XI. ministrar treinamentos, bem como esclarecer dúvidas sobre produtos e serviços, aos multiplicadores da CONTRATADA;
- XII. desenvolver e manter atualizados roteiros e scripts de atendimento;
- XIII. realizar monitorias, bem como apresentar à CONTRATADA o resultado;
- XIV. exercer a gestão dos indicadores de eficiência e qualidade;
- XV. dar conhecimento à CONTRATADA sobre a metodologia de avaliação dos indicadores;
- XVI. cumprir, ao que lhe compete, cada etapa do Cronograma de Implantação.

8.2.2. Constituem obrigações da CONTRATADA:

- I. 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;
- II. cumprir e fazer cumprir todas as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho;
- III. manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- IV. 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;
- V. assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução do presente contrato;
- VI. comprovar, mensalmente, o recolhimento atualizado dos encargos sociais e trabalhistas dos empregados, sob pena de suspensão dos pagamentos devidos, sem prejuízo de outras sanções previstas no contrato e na Lei 8.666/93, até que atenda ao solicitado;
- VII. atender todas as exigências trabalhistas no que tange à concessão de férias dos empregados, devendo apresentar a documentação comprobatória quando solicitado pelo CONTRATANTE;



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

VIII. fornecer pessoas especializadas para a execução dos serviços, devidamente identificadas e uniformizadas, mantendo toda a documentação exigida pela legislação vigente junto ao local de execução dos serviços, tais como contrato de trabalho regularizado, termo de registro de emprego (ficha do Ministério do Trabalho), cartão ponto e outros;

IX. 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 com o CONTRATANTE, especialmente no trato das demandas diárias;

X. orientar seus empregados a manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros que tomar conhecimento em razão da execução do presente contrato;

XI. atender, imediatamente, solicitação de substituição de funcionário cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços, sem que lhe assista qualquer direito ou reclamação;

XII. prover, imediatamente, o pessoal necessário para 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 e outros casos análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente;

XIII. providenciar para que o(s) empregado(s) se faça acompanhar de carta de apresentação, contendo as principais informações, como nome e endereço completos, identidade e assim por diante.

XIV. Disponibilizar, mensalmente, ou a qualquer período, por solicitação do CONTRATANTE, nominata dos empregados destinados à prestação dos serviços deste contrato, devendo estar sempre atualizada, e ser entregue juntamente com a Nota Fiscal da prestação dos serviços;

XV. comunicar imediatamente as substituições de funcionários da CONTRATADA, responsáveis pela prestação dos serviços objeto deste contrato, bem como as alterações de função e de horário dos mesmos;



XVI. disponibilizar uniformes de inverno e verão, de excelente padrão, fornecendo dois uniformes no início do contrato, e, anualmente, dois uniformes para cada um dos atendentes. O uniforme será composto por:

- a) 02 (duas) camisetas, de manga curta, excetuando-se a cor azul;
- b) 02 (duas) camisetas de manga longa, excetuando-se a cor azul;

XVII. manter preposto(a) permanente, cobrindo 24 horas diárias, de segunda-feira a domingo, com a apresentação da carta de preposto, aceito pela administração, no(s) local (is) de prestação dos serviços, para representá-la na execução do contrato, sendo responsável também para tratar dos assuntos relacionados ao atendimento;

XVIII. disponibilizar, para seu preposto, telefone celular ou aparelho similar, facilitando a comunicação entre ele, o CONTRATANTE e a CONTRATADA;

XIX. zelar para que os serviços de seus empregados, destinados à prestação dos serviços contratados, sejam restritos aos serviços contratados, vedando a sua utilização em qualquer atividade administrativa ou outra espécie que não a pactuada;

XX. participar das reuniões convocadas pelo CONTRATANTE;

XXI. sempre que houver algum impedimento para realização dos procedimentos orientados pelo CONTRATANTE, deve a CONTRATADA informar imediatamente ao CONTRATANTE

XXII. atender às disposições da NR 17 que tratam sobre o "Trabalho em teleatendimento/Telemarketing" (Anexo II, da NR 17) bem como suas atualizações;

XXIII. atender às disposições legais do Decreto Federal 6.523/2008 e da Portaria nº 2014/2008 do Ministério da Justiça, bem como suas atualizações ambos referentes ao atendimento do SAC;

XXIV. efetuar ressarcimento ao CONTRATANTE de valores pagos, devido a erros operacionais no atendimento;

XXV. efetuar ressarcimento ao CONTRATANTE de multas recebidas, devido ao descumprimento de legislação específica do atendimento;

XXVI. entregar os relatórios solicitados de acordo com o prazo informado pelo CONTRATANTE;

XXVII. registrar em sistema de gestão de teleatendimento, sempre que necessário, os dados dos demandantes e suas demandas;

XXVIII. zelar pelo uso adequado dos recursos de infraestrutura, tecnologia e telecomunicações disponibilizados para o exercício da atividade;



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

- XXIX. cumprir, ao que lhe compete, cada etapa do cronograma de implantação;
- XXX. manter equipe de multiplicadores capacitada;
- XXXI. treinar os empregados para atuar nos postos de atendimento, supervisão e coordenação;
- XXXII. realizar reciclagens, no mínimo, 1h/mês por atendente;
- XXXIII. dar feedback, mensalmente, aos colaboradores;
- XXXIV. permitir acesso ao CONTRATANTE às informações referentes aos treinamentos;
- XXXV. cumprir os roteiros e procedimentos de atendimento informados pelo CONTRATANTE
- XXXVI. acompanhar e atuar sobre o resultado dos indicadores de eficiência e qualidade.
- XXXVII. manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, paralisações de qualquer natureza, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com este Banco, sendo de exclusiva responsabilidade da contratada as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais.
- XXXVIII. Sempre que houver substituição de empregado, deverá haver treinamento do substituto quanto à rotina dos serviços;
- XXXIX. Controlar o acesso às informações, não permitindo aos empregados a utilização de celulares, câmeras, bolsas, mochilas, pastas, capacetes, papel, lápis, canetas, no ambiente da operação do CONTRATANTE.

CLÁUSULA NONA – DA CONFIDENCIALIDADE –

9.1. 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 TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO (Anexo II) que é parte integrante deste instrumento e que será assinado pelo representante legal no ato da assinatura do presente contrato.

9.2. 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.



9.3. 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.

9.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE o TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, conforme Anexo III, devidamente assinado por todos os seus agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviços (internos ou externos), empregados, centros de atendimento técnico, bem como todos aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações, que prestem serviços ao CONTRATANTE.

9.5. O CONTRATANTE poderá realizar auditorias no ambiente da CONTRATADA, de forma a se certificar do cumprimento das disposições de segurança e confidencialidade.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA GARANTIA -

10.1. A CONTRATADA dá e se obriga a manter, durante toda a vigência do contrato, garantia por uma das modalidades previstas no artigo 56, parágrafo 1º, da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do preço global contratado, devendo apresentar o respectivo comprovante em até 5 (cinco) dias contados do início da vigência deste instrumento, sob pena de rescisão contratual e sanções administrativas cabíveis.

10.2. NO CASO DE CAUÇÃO EM DINHEIRO:

I. O valor depositado em caução será administrado pelo CONTRATANTE e devolvido à CONTRATADA, após trinta dias 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 cinco



Handwritten signature in blue ink.



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.

10.3. 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 cinco 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, deste item, constitui motivo para rescisão contratual.

IV. o prazo de cobertura da apólice deverá abranger o período do contrato, acrescido de trinta dias;

V. cobertura para a execução do contrato, bem como de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive, obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais e ainda possíveis penalidades, tais como multas de caráter punitivo.

10.4. 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 trinta dias;

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.

10.5. 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.



CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA INDENIZAÇÃO -

Em decorrência das obrigações aqui assumidas, a CONTRATADA assume o compromisso de indenizar o CONTRATANTE por quaisquer importâncias que venha a ser compelido a pagar em favor dos empregados da CONTRATADA, seja a que título for, inclusive em se tratando de reclamatória trabalhista promovida em decorrência do presente ajuste, para o que, desde já, a CONTRATADA autoriza o débito em sua conta corrente do valor desembolsado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESPONSABILIDADE CIVIL -

12.1. 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.

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

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

12.4. 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 TERCEIRA - DA CESSÃO DO CONTRATO -

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA INEXECUÇÃO DO CONTRATO -

A CONTRATADA reconhece os direitos do CONTRATANTE previstos no art. 77 da Lei Federal 8.666/93 em caso de rescisão administrativa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS PENALIDADES E DAS MULTAS -

15.1. 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:



15.1.1. Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja concorrido.

15.1.2. Multa(s):

I. Poderão ser aplicadas as multas conforme previsto no anexo I.

II. **de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do posto** em que se verificou a ocorrência, pela permanência de profissional no posto de trabalho usando uniforme em mau estado de conservação e limpeza, sonolento, com indícios de ter ingerido bebida alcoólica ou portando-se de modo julgado inconveniente ou incompatível com o serviço;

III. **de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) sobre o valor mensal do contrato**, por dia útil de atraso do início da prestação dos serviços (Cláusula Segunda, item 2.3.1.);

IV. **de 1% (um por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato**, nos casos em que não houver a cobertura do posto de trabalho em determinado dia;

V. **de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal atualizado do contrato**, no caso de reincidência sucessiva de baixo desempenho em qualquer indicador por canal de atendimento;

VI. **de 30% (trinta por cento) sobre o valor mensal do contrato**, nos casos de quebra de sigilo bancário;

VII. **de 5% (cinco por cento) sobre o valor total 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;

VIII. **de 10% (dez por cento) sobre o valor total atualizado do contrato**, nos seguintes casos:

a. 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.

b. No caso de fraudes de qualquer natureza relacionadas ao atendimento, que causem prejuízos financeiros aos clientes e/ou coloquem em risco a imagem do CONTRATANTE;

15.1.3. suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo do CONTRATANTE considerar rescindido este vínculo obrigacional e/ou adotar as demais medidas legais e judiciais cabíveis, quando ocorrer:



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



- 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, contrariando o disposto neste contrato;
- 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 o CONTRATANTE;
- VIII. condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

15.1.4. declaração de inidoneidade para contratar com a Administração Pública Estadual no caso de falta grave, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que poderá ser proposta ao competente Órgão do Governo, quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo à Administração Pública, evidência de atuação com interesses escusos ou reincidência de faltas que acarretem prejuízos ao CONTRATANTE ou aplicações sucessivas de outras penalidades.

15.2. As multas mencionadas no item 15.1.2. são, individualmente limitadas a 30% (trinta por cento) do valor da base de cálculo de sua incidência, por ocorrência, sem prejuízos da cumulação de multas, limitadas a 30% (trinta por cento) do valor total do contrato.

15.3. A(s) multa(s) aplicadas(s) à CONTRATADA e/ou os prejuízos por ela causados ao CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito devido à CONTRATADA, das garantias prestadas ou serão cobrados judicialmente.

15.4. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO –

O presente contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas nos artigos 77 a 80, da lei federal 8.666/93.



[Handwritten signature and stamp]

[Handwritten signature and stamp]

[Handwritten signature and stamp]

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA EFICÁCIA -

O presente contrato tem sua eficácia condicionada à publicação da respectiva súmula no Diário Oficial do Estado, conforme estabelecido em Lei.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS CONDIÇÕES GERAIS -

18.1. Qualquer modificação na rotina dos serviços deverá ser comunicada com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas e a expressa anuência da outra parte.

18.2. Qualquer tolerância ou concessão do CONTRATANTE ou da CONTRATADA, não constituem novações ou precedentes invocáveis por qualquer das partes.

18.3. Os casos fortuitos ou de força maior, previstos no artigo 393, parágrafo único, do Código Civil Brasileiro não constituem inadimplência.

18.4. 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.

18.5. 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.

18.6. 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 nesse Contrato.

CLÁUSULA DECÍMA NONA – DA UTILIZAÇÃO DO CONTRATO COMO GARANTIA -

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

CLAUSULA VIGÉSIMA – 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 os assuntos relativo à atividade deste, bem como sua atividade profissional, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - 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 três vias de igual teor e forma, para um só efeito, perante as testemunhas infra-assinadas.

Porto Alegre, 10 de junho de 2014.


BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A

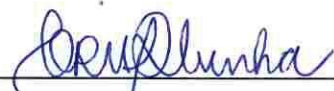

Francisco Filho Gonçalves Finamor
DE NOTAS - 83562
Controller


AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRANÇAS E ATENDIMENTO S.A.

José Roberto Romeu Roque
Diretor-Presidente

TESTEMUNHAS:


Nome: Valdeir José Bianchi-3822
CPF: 281986546120


Nome: CRISTINA RODRIGUES PAULINO CUNHA
CPF: 135.364.578-94

ANEXO I

30/48



3.º TABELÃO DE NOTAS
AV. SÃO LUÍS, 192 - L24 - CEP 01046-913
SÃO PAULO/SP - TEL/FAX: (11) 3120-8600
TABELÃO
AB489131
Reconheço Por Semelhança Firma COM VALOR econômico de: JOSE ROBERTO ROMEU ROQUE.
São Paulo, 17 de Junho de 2014
Em test. da Verdade
SERGIO RODRIGO DA CRUZ - ESCRIVENTE
Valor: R\$ 6,80. Carimbo: 1058793-9 Cart. 1064
Selo(s): AA544936
"VÁLIDO SOMENTE COM O SELO DE AUTENTICIDADE SEM EMENDAS E/OU RASURAS"



Mirceia Cristiane Ramos-6420
Gerente Executiva

INDICADORES DE EFICIÊNCIA**1. Indicador de Nível de Serviço (INS) dos canais A, B, C e D**

Nome do Indicador:	Indicador de Nível de Serviço (INS)		
Descrição	Percentual de chamadas atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.		
Mecanismo de Apuração			
Mínimo Exigido	100% das ligações atendidas em até 45 segundos		
Forma de Acompanhamento	Relatórios		
Periodicidade	Mensal		
Início de Vigência	Início do Contrato		
Penalidades	Nível de serviço	Penalização	As penalizações incidem sobre o valor mensal do contrato.
	INS =100%	0	
	100%>INS≥98%	5%	
	INS<98%	10%	

2. Indicador de Nível de Serviço (INS) do canal E

Nome do Indicador:	Indicador de Nível de Serviço (INS)		
Descrição	Percentual de chamadas atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.		
Mecanismo de Apuração	_____		



Mínimo exigido	85% das ligações atendidas em até 20 segundos	
Forma de Acompanhamento	Relatórios	
Periodicidade	Mensal	
Início de Vigência	Início do Contrato	
Penalidades	Nível de serviço	Penalização
	INS ≥ 85%	0%
	85% > INS ≥ 80%	3%
	80% > INS ≥ 75%	4,50%
	75% > INS ≥ 70%	6%
	INS < 70%	9%
	As penalizações incidem sobre o valor mensal do contrato.	

3. Indicador de Nível de Serviço (INS) do canal K

Nome do Indicador:	Indicador de Nível de Serviço (INS)
Descrição	Percentual de acessos atendidos dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE.
Mecanismo de Apuração	_____
Mínimo exigido	100% dos acessos atendidos em até 60 segundos
Forma de Acompanhamento	Relatórios
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Início do Contrato



Penalidades	Nível de serviço	Penalização (P)
	INS=100%	0%
	100%>INS≥95%	1%
	95%>INS≥90%	1,50%
	90%>INS≥80%	2%
	INS<80%	3%
	As penalizações incidem sobre o valor mensal do contrato.	

4. Indicador de Nível de Serviço (INS) dos demais canais

Nome do Indicador:	Indicador de Nível de Serviço (INS)
Descrição	Percentual de chamadas atendidas dentro do tempo estipulado pelo CONTRATANTE de acordo com cada canal de atendimento.
Mecanismo de Apuração	
Mínimo exigido	90% das ligações atendidas em até 30 segundos
Forma de Acompanhamento	Relatórios
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Início do Contrato

m.



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



Penalidades	Nível de serviço	Penalização (P)	Canal	Peso (PE)
	INS ≥ 90%	0%	F	3
	90% > INS ≥ 85%	1	G	1
	85% > INS ≥ 80%	1,50%	H	3
	80% > INS ≥ 70%	2%	I	2
	INS < 70%	3%	J	1
	As penalizações incidem sobre o valor mensal do contrato.			

5. Indicador de Abandono de Ligações (IAL) dos canais A, B, C e D

Nome do Indicador:	Indicador de Abandono de Ligações (IAL)		
Descrição	Indicador que mede o percentual de ligações abandonadas no período.		
Mecanismo de Apuração	_____		
Máximo Aceitável	0% de abandono acima de 45 segundos		
Forma de Acompanhamento	Relatórios		
Periodicidade	Mensal		
Início de Vigência	Início do Contrato		
Penalidades	Abandono de Ligações	Penalização	
	IAL = 0%	0%	
	0 < IAL ≤ 2%	5%	
	IAL > 2%	10%	
	As penalizações incidem sobre o valor mensal do contrato.		

6. Indicador de Abandono de Ligações (IAL) dos canais E, F, G, H, I e J

Nome do Indicador:	Indicador de Abandono de Ligações (IAL)				
Descrição	Indicador que mede o percentual de ligações abandonadas no período para cada canal de atendimento.				
Mecanismo de Apuração					
Máximo Aceitável	Canal E	2% de abandono acima de 20 segundos			
	Canal F	2% de abandono acima de 30 segundos			
	Canal G				
	Canal H				
	Canal I				
	Canal J				
Forma de Acompanhamento	Relatórios				
Periodicidade	Mensal				
Início de Vigência	Início do Contrato				
Penalidades	Abandono de Ligações	Penalização (P)	Canal	Peso (PE)	
	IAL≤2%	0%	E	2	
	2%<IAL≤4%	1%	F	2,25	
	4%<IAL≤5%	1,50%	G	1	
	5%<IAL≤6%	2%	H	2,25	
	IAL>6%	3%	I	1,5	
			J	1	
	As penalizações incidem sobre o valor mensal do contrato.				

7. Indicador de atendimentos registrados

Nome do Indicador:	Indicador de atendimentos registrados		
Descrição	Indicador onde são avaliadas se todas as ligações recebidas foram registradas corretamente no sistema.		
Mecanismo de Apuração	Será verificado o indicador através das monitorias de atendimento.		
Mínimo Exigido	Todos os atendimentos registrados		
Forma de Acompanhamento	Monitorias de atendimento		
Periodicidade	Mensal, com acompanhamento diário		
Início de Vigência	Início do Contrato		
Penalidades	Canais A, B, C e D	Demais Canais	
	0,1% sobre o valor mensal do contrato por registro não efetuado	0,05% sobre o valor mensal do contrato por registro não efetuado	

8. Indicador de cumprimento de prazo

I. Prazo para retorno aos usuários dos canais A, B, C e D

Nome do Indicador:	Prazo para retorno aos usuários dos canais A, B, C e D		
Descrição	Indicador que avalia se o prazo para resposta aos clientes dos canais está sendo cumprido de acordo com a legislação específica		
Mecanismo de Apuração	Controle no sistema de registros		
Mínimo Exigido	Todos os protocolos deverão ser respondidos dentro do prazo, salvo nos casos em que não foi informada a resposta pelo CONTRATANTE.		
Forma de Acompanhamento	Relatório sistema de registros		
Periodicidade	Mensal, com acompanhamento diário		
Início de Vigência	Início do Contrato		
Penalidades	A cada protocolo que não for realizado retorno com a resposta no prazo estabelecido em lei, haverá penalização de 0,5% sobre o valor mensal do contrato.		

II. Prazo para retorno aos usuários do atendimento via e-mail

Nome do Indicador:	Prazo para retorno aos usuários do atendimento via e-mail
Descrição	Indicador que avalia se o retorno aos usuários está sendo cumprido de acordo com o prazo especificado pelo CONTRATANTE.
Mecanismo de Apuração	Controle por correio eletrônico
Mínimo Exigido	Todas as demandas deverão ser respondidas dentro dos prazos estabelecidos: Prazo de retorno: 48 horas para responder ao cliente, quando informações disponibilizadas no portal de atendimento. Prazo de encaminhamento: 48 horas para encaminhar para outras áreas, quando a informação não estiver disponibilizada no portal de atendimento.
Forma de Acompanhamento	Correio eletrônico
Periodicidade	Mensal, com acompanhamento diário
Início de Vigência	Início do Contrato
Penalidades	A cada demanda que não for respondida no prazo estabelecido, haverá penalização de advertência.

3. INDICADORES DE QUALIDADE

1. Indicador de Conformidade de Atendimento

Nome do Indicador:	Indicador de Conformidade de Atendimento
Descrição	É o indicador que mensura a conformidade do atendimento prestado pela CONTRATADA aos usuários dos canais receptivos e atendimento via e-mail e chat, sendo essa realizada por meio de uma ferramenta de monitoria elaborada pelo CONTRATANTE.
Mecanismo de Apuração	_____



Mínimo Exigido	90% de conformidade		
Forma de Acompanhamento	Ferramenta de Monitoria de Qualidade		
Periodicidade	Mensal		
Início de Vigência	Início do Contrato		
Penalidades	Conformidade de Atendimento	Penalização	
	ICA ≥ 90%	0%	
	90% > ICA ≥ 85%	5%	
	85% > ICA ≥ 80%	10%	
	80% > ICA ≥ 70%	20%	
	ICA < 70%	30%	
	As penalizações incidem sobre o valor mensal do contrato.		

2. Indicador de Reclamações referente ao Atendimento

Nome do Indicador:	Indicador de Reclamações referente ao Atendimento
Descrição	É o indicador que mensura as críticas e reclamações quanto ao atendimento prestado pela CONTRATADA. São consideradas para o cálculo as reclamações procedentes recebidas por meio de canais internos e órgãos externos ao CONTRATANTE.
Mecanismo de Apuração	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, na cópia da gravação, quando essa for referente alguma ligação, no parecer da área de Qualidade e informações constantes nos relatórios. A CONTRATADA terá prazo de 2 dias úteis para encaminhar parecer referente à reclamação.
Mínimo Exigido	Nenhuma Reclamação
Forma de Acompanhamento	Relatório de Reclamações
Periodicidade	Mensal
Início de Vigência	Início do Contrato



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



Penalidades	A cada reclamação procedente haverá uma penalização conforme tabela abaixo:	
	Áreas/órgãos externos	Áreas Internas
	1% sobre o valor mensal do contrato por reclamação	0,5% sobre o valor mensal do contrato por reclamação

M



7



ANEXO II

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

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;
- 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;
- 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 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 sofridos pela outra Parte, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, que serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



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.

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.

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A.

Francisco Edgar Gonçalves Financini
3562
3.º TABELÃO DE NOTAS - SP

AUDAC SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE COBRANÇAS E ATENDIMENTO S.A.

José Roberto Romeu Roque
Diretor-Presidente

Testemunhas:

Valdeir J. Bianchi

Valdeir José Bianchi-382

Nome: 281986540/20

CPF/RG:

Cristina Soares

Nome: CRISTINA SOARES PAULINO OLIVEIRA

CPF/RG: 185.864.578-94

dd. 829.674-2



ANEXO III

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 realizadas e ciente do que preceituam a Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), no seu art. 229, inciso I; o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), nos arts. 153, 154, 314, 325 e 327; o Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código do Processo Penal), no art. 207; a Lei nº 5.689, de 11 de janeiro de 1973 (Código de Processo Civil), nos arts. 116, 117, 132 e 243; a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 (Lei de Arquivos), nos arts. 4, 6, 23 e 25; a Lei nº 9.983, de 14 de julho de 2000 (Alteração do Código Penal), e o Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002 (Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos).

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



[Handwritten signature]

Mirceia Cristiane Ramos-6420
Gerente Executiva



QUADRO I - POSTOS DE COORDENAÇÃO, SUPERVISÃO E ATENDIMENTO DE CALL CENTER

Serviço	Nº de Postos	Carga Horária por Posto	Custo Mensal por Posto	Valor Mensal Total
01 (um) posto de serviços de coordenador de 9 horas	1	Horário: das 08hs às 17hs, com no máximo 1h de intervalo, de segunda a sexta-feira.	R\$ 6.329,36	R\$ 6.329,36
01 (um) posto de serviços de coordenador de 9 horas	1	Horário: das 10hs às 19hs, com no máximo 1h de intervalo, de segunda a sexta-feira.	R\$ 6.329,36	R\$ 6.329,36
01 (um) posto de serviços de supervisão de 24 horas	1	Horário: 24hs, de segunda a sexta-feira.	R\$ 11.696,82	R\$ 11.696,82
10 (dez) postos de serviços de supervisão de 9 horas	10	Distribuídos no Horário: das 07hs às 22hs, com no máximo 1h de intervalo, de segunda a sexta-feira.	R\$ 3.410,70	R\$ 34.107,00
01 (um) posto de serviços de supervisão de 9 horas	1	Horário: das 15hs30min às 24hs11min, com no máximo 1h de intervalo, de segunda a sexta-feira.	R\$ 3.553,10	R\$ 3.553,10
01 (um) posto de serviços de supervisão de 24 horas	1	Horário: 24hs, aos sábados.	R\$ 1.851,17	R\$ 1.851,17
02 (dois) postos de serviço de supervisão de 09 horas	2	Distribuídos no Horário: das 08hs às 19hs, com no máximo 1h de intervalo aos sábados.	R\$ 541,94	R\$ 1.083,88
01 (um) posto de serviços de supervisão de 09 horas	1	Horário: das 15hs30min às 24hs11min, com no máximo 1h de intervalo aos sábados.	R\$ 563,85	R\$ 563,85
01 (um) posto de serviços de supervisão de 09 horas	1	Horário: das 24hs às 08hs18min, com no máximo 1h de intervalo aos domingos.	R\$ 617,06	R\$ 617,06
02 (dois) postos de serviços de supervisão de 09 horas	2	Horário: das 08hs às 17hs, com no máximo 1h de intervalo aos domingos.	R\$ 541,94	R\$ 1.083,88
01 (um) posto de serviços de supervisão de 09 horas	1	Horário: das 14-30hs às 23-18hs, com no máximo 1h de intervalo aos domingos.	R\$ 557,59	R\$ 557,59
01 (um) posto de serviços de supervisão de 09 horas	1	Horário: das 15hs30min às 24hs11min, com no máximo 1h de intervalo aos domingos.	R\$ 563,85	R\$ 563,85
03 (três) postos de serviços de atendimento de 24 horas	3	Horário: 24hs, de segunda a sexta-feira.	R\$ 8.357,53	R\$ 25.072,59
31 (trinta e um) postos de serviços de atendimento de 13 horas	31	Distribuídos no Horário das 06hs às 21hs45min, com no máximo 1h de intervalo, de segunda a sexta-feira.	R\$ 3.690,52	R\$ 114.406,17
165 (cento e sessenta e cinco) postos de serviços de atendimento de 6h20min	165	Distribuídos no Horário das 06hs30min às 21hs45min, com no máximo 20min de intervalo, de segunda a sexta-feira.	R\$ 1.845,26	R\$ 304.468,02
07 (sete) postos de serviços de atendimento de 13 horas	7	Horário: das 10hs às 23hs, com no máximo 1h de intervalo, de segunda a sexta-feira.	R\$ 3.751,55	R\$ 26.260,86
02 (dois) postos de serviços de atendimento de 13 horas	2	Horário: das 11hs às 24hs, com no máximo 1h de intervalo, de segunda a sexta-feira.	R\$ 3.812,58	R\$ 7.625,16
02 (dois) postos de serviços de atendimento de 13 horas	2	Horário: das 11hs15min às 24hs15min, com no máximo 1h de intervalo, de segunda a sexta-feira.	R\$ 3.832,93	R\$ 7.665,85
13 (treze) postos de serviços de atendimento de 6h20min	13	Horário: das 17hs56min às 24hs, com no máximo 20min de intervalo, de segunda a sexta-feira.	R\$ 1.906,29	R\$ 24.781,79
03 (três) postos de serviços de atendimento de 24 horas	3	Horário: 24hs, aos sábados.	R\$ 1.457,97	R\$ 4.373,92
56 (cinquenta e seis) postos de serviços de atendimento de 6h20min	56	Distribuídos no Horário das 06hs às 22hs, com no máximo 20min de intervalo, aos sábados.	R\$ 326,94	R\$ 18.308,42
10 (dez) postos de serviços de atendimento de 13 horas	10	Distribuídos no Horário das 06hs15min às 21hs, com no máximo 1h de intervalo, aos sábados.	R\$ 653,87	R\$ 6.538,72
02 (dois) postos de serviços de atendimento de 13 horas	2	Horário: das 11hs15min às 24hs15min, com no máximo 1h de intervalo, aos sábados.	R\$ 675,78	R\$ 1.351,56
4 (quatro) postos de serviços de atendimento de 6h20min	4	Horário: das 15hs57min às 22hs15min, com no máximo 20min de intervalo, aos sábados.	R\$ 328,50	R\$ 1.314,00
1 (um) postos de serviços de atendimento de 6h20min	1	Horário: das 16hs14min às 22hs30min, com no máximo 20min de intervalo, aos sábados.	R\$ 329,28	R\$ 329,28
1 (um) postos de serviços de atendimento de 6h20min	1	Horário: das 16hs31min às 22hs45min, com no máximo 20min de intervalo, aos sábados.	R\$ 330,46	R\$ 330,46
1 (um) postos de serviços de atendimento de 6h20min	1	Horário: das 16hs46min às 22hs, com no máximo 20min de intervalo, aos sábados.	R\$ 331,63	R\$ 331,63
9 (nove) postos de serviços de atendimento de 6h20min	9	Horário: das 17hs56min às 24hs, com no máximo 20min de intervalo, aos sábados.	R\$ 336,33	R\$ 3.026,93
11 (onze) postos de serviços de atendimento de 13 horas	11	Distribuídos no Horário das 06hs às 22hs, com no máximo 1h de intervalo, aos domingos.	R\$ 868,88	R\$ 9.557,67
22 (vinte e dois) postos de serviços de atendimento de 6h20min	22	Distribuídos no Horário das 06hs às 22hs, com no máximo 20min de intervalo, aos domingos.	R\$ 434,44	R\$ 9.557,67
1 (um) postos de serviços de atendimento de 6h20min	1	Horário: das 16hs14min às 22hs30min, com no máximo 20min de intervalo, aos domingos.	R\$ 437,96	R\$ 437,96
1 (um) postos de serviços de atendimento de 6h20min	1	Horário: das 16hs31min às 22hs45min, com no máximo 20min de intervalo, aos domingos.	R\$ 439,72	R\$ 439,72
1 (um) postos de serviços de atendimento de 6h20min	1	Horário: das 16hs46min às 22hs, com no máximo 20min de intervalo, aos domingos.	R\$ 441,48	R\$ 441,48
2 (dois) postos de serviços de atendimento de 6h20min	2	Horário: das 17hs17min às 23hs30min, com no máximo 20min de intervalo, aos domingos.	R\$ 445,00	R\$ 890,00
9 (nove) postos de serviços de atendimento de 6h20min	9	Horário: das 17hs56min às 24hs, com no máximo 20min de intervalo, aos domingos.	R\$ 448,52	R\$ 4.036,71
3 (três) postos de serviços de atendimento de 13 horas	3	Horário: das 24h às 13h, com no máximo 1h de intervalo, aos domingos.	R\$ 961,55	R\$ 2.944,65



[Handwritten signature]



3 (três) postos de serviços de atendentes de 13 horas	3	Horário das 10hs15min às 23hs15min, com no máximo 1h de intervalo, aos domingos	R\$	879,44	R\$	2.638,33
1 (um) postos de serviços de atendentes de 13 horas	1	Horário das 10hs45min às 23hs45min, com no máximo 1h de intervalo, aos domingos	R\$	836,48	R\$	886,48
1 (um) postos de serviços de atendentes de 13 horas	1	Horário das 11hs00min às 24hs, com no máximo 1h de intervalo, aos domingos	R\$	897,05	R\$	897,05
TOTAL	388				R\$	647.250,00

TOTAL MENSAL

R\$ 647.250,00

TOTAL 12 MESES

R\$ 7.767.000,00

VALOR HORA ADICIONAL

R\$ 13,82

