



DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA  
GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 2024/41

**OBJETO:** Contratação de empresas especializadas para fornecimento de postos de serviços para apoio às atividades de teleatendimento e agente administrativo, realizadas pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A em suas instalações, nas localidades definidas no **ANEXO 1 – Especificação para Fornecimento de Postos de Serviços.**

**Licitações-e nº: 1050212**

**IMPORTANTE**

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS	ABERTURA DA SESSÃO	INÍCIO DA DISPUTA DE PREÇOS
Até 02/08/2024	02/08/2024	02/08/2024
Até às 9h45min	9h45min	10h30min

---

## ÍNDICE

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES
2. OBJETO
3. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO
4. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL
5. CADASTRO DAS PROPOSTAS
6. SESSÃO PÚBLICA
7. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO
8. CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO
9. FASE RECURSAL
10. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO
11. GARANTIA CONTRATUAL
12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
13. DISPOSIÇÕES FINAIS

## ANEXOS DO EDITAL

ANEXO I – DESCRIÇÃO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

ANEXO II – MINUTA DE CARTA-PROPOSTA

ANEXO III – MINUTA DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADO MENOR

ANEXO IV – MINUTA DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO  
SUPERVENIENTE

ANEXO V – MINUTA DE DECLARAÇÃO DE ME /EPP

ANEXO VI – TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO  
CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

ANEXO VII – DECLARAÇÃO

ANEXO VIII - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

ANEXO IX – QUESTIONÁRIO DE *DUE DILIGENCE*

ANEXO X - MINUTA DE CONTRATO

**BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.****GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS****LICITAÇÃO ELETRÔNICA 2024/41**

A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, por intermédio da Diretoria Administrativa e Financeira/Gerência de Suprimentos e Gestão de Contratos, torna pública a realização de Licitação Eletrônica, pelo critério de julgamento Menor Preço, com modo aberto de disputa, na forma abaixo e de acordo com a Lei nº 13.303, de 30.06.2016, Lei Complementar 123 de 14.12.2006, Decreto nº 8.538, de 6.10.2015 e o Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A., publicado na sua página eletrônica ([www.bbts.com.br](http://www.bbts.com.br)), e os termos deste edital, cuja minuta-padrão foi aprovada pelos Pareceres Jurídicos nº **34/2018** (OS nº 399397), nº **533/2019** (OS nº 562649), nº **1166/2022** (OS nº 735193), nº **1698/2022** (OS nº 803401), nº **2157/2023** (OS nº 876513), nº **2023/2539** (OS nº 918762), nº **2024/3122** (OS nº 1011447), nº **2024/3093** (OS nº 1000973) e nº 2024/3161 (OS 1017064).

**1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

- 1.1. A Licitação Eletrônica será realizada em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases.
- 1.2. Os trabalhos serão conduzidos por empregado da BB Tecnologia e Serviços S.A., denominado RESPONSÁVEL, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o portal "Licitações-e" constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A.
- 1.3. As dúvidas decorrentes da interpretação deste Edital poderão ser esclarecidas, desde que encaminhadas para o endereço eletrônico da Gerência de Suprimentos e Gestão de Contratos indicado abaixo, até 5 dias úteis antes da abertura da sessão.
  - 1.3.1. [licitacoes@bbts.com.br](mailto:licitacoes@bbts.com.br)
- 1.4. As consultas deverão ser encaminhadas com o seguinte texto no campo "assunto": **"ESCLARECIMENTOS LICITAÇÃO ELETRÔNICA 2024/41"** e serão respondidas diretamente no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), no link correspondente a este Edital, no campo "MENSAGENS".
- 1.5. Nos casos em que ocorram problemas de conexão ou surjam dúvidas com relação ao site "Licitações-e", os interessados deverão entrar em contato por meio dos seguintes números de telefone:
  - Capitais e Regiões Metropolitanas: Tel. 4004-0001
  - Demais Localidades: Tel. 0800-729-0001
- 1.6. Para todas as referências de data e hora citadas neste Edital, será observado o horário de Brasília (DF).
- 1.7. Item orçamentário: A despesa decorrente da contratação do objeto desta Licitação correrá à conta dos recursos específicos consignados no orçamento da BB Tecnologia e Serviços S.A.

## 2. OBJETO

- 2.1. A descrição detalhada do objeto da presente licitação consta do **ANEXO I** deste Edital.

## 3. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

- 3.1. Poderão participar desta Licitação os INTERESSADOS que atenderem às exigências deste Edital e de seus Anexos.
- 3.2. Os INTERESSADOS em participar desta Licitação deverão, ainda, dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A. sediadas no País.
- 3.2.1. As instruções para obtenção da chave e senha de acesso estão disponíveis na Cartilha do Fornecedor, disponível no endereço:  
***<http://www.licitacoes-e.com.br/aop/documentos/CartilhaFornecedor.pdf>***
- 3.3. O credenciamento do INTERESSADO e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação.
- 3.4. Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006 e do Decreto nº 8.538, de 06.10.2015 e para que essas possam usufruir do tratamento diferenciado previsto no Capítulo V da referida Lei, é necessário, à época do credenciamento, **a declaração em campo próprio do sistema eletrônico**, identificando-se como microempresa ou empresa de pequeno porte.
- 3.4.1. **O INTERESSADO deverá apresentar declaração de que se enquadra como ME ou EPP, nos termos do ANEXO V.**
- 3.4.2. O sistema somente identificará o licitante como ME ou EPP caso faça a opção indicada no item 3.4. acima, sendo este o **ÚNICO** momento em que o sistema oportuniza ao licitante declarar sua condição de preferência, requisito indispensável para que possa exercer os benefícios estabelecidos na LC 123/2006 previsto neste edital.
- 3.4.3. Ao credenciarem-se como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte no sistema do Banco, os INTERESSADOS declaram, sob as penas da lei, que cumprem os requisitos legais para a qualificação como tal, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos **Artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006.**
- 3.5. O INTERESSADO, na condição de Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte EPP, optante pelo Simples Nacional, deverá avaliar se o objeto da presente licitação se enquadra em uma das vedações citadas nos incisos do **Artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006** e não se encontra ressalvado dentre as exceções previstas no Parágrafo Primeiro do citado artigo.

- 3.5.1. Constatando a vedação, não poderá beneficiar-se dessa opção e a proposta apresentada não deverá contemplar os benefícios tributários do regime diferenciado.
  - 3.5.2. Caso venha a ser contratado, estará sujeito a retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, independentemente de a proposta, indevidamente, contemplar os benefícios tributários do regime diferenciado, obrigando-se, ainda, a apresentar à BB Tecnologia e Serviços S.A. a solicitação de exclusão do referido regime, protocolada junto à Receita Federal.
  - 3.5.3. O INTERESSADO optante pelo SIMPLES, que não se enquadre em situação de vedação prevista no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006, somente poderá beneficiar-se de tal condição se, com o valor ofertado em sua proposta, não vier a exceder o limite de receita bruta anual, previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência do Contrato.
  - 3.5.4. Se o INTERESSADO optante do SIMPLES extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006 ao longo da vigência do Contrato, uma vez sendo contratado deverá providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, sua exclusão obrigatória do SIMPLES, no prazo estipulado no artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 3.6. Estarão impedidos de participar de desta Licitação, INTERESSADOS que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:
- a) Tenham por objeto social unicamente a prestação de serviços temporários;
  - b) Estejam constituídos sob a forma de consórcio;
  - c) Estejam cumprindo a penalidade de suspensão imposta pela BB Tecnologia e Serviços S.A.;
  - d) Sejam declarados inidôneos pela União, ou estejam sancionados nos termos da Lei nº 12.846/2013, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
  - e) Estejam registradas no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça;
  - f) Estejam sob falência, recuperação judicial ou extrajudicial sem acolhimento do plano de recuperação pelo juiz, na forma do art. 52 da Lei nº 11.101/2005, ou em concordata, dissolução ou liquidação;
  - g) Sejam constituídos por sócio de empresa que estiver suspensa pela BB Tecnologia e Serviços S.A., ou que tenha sido declarada inidônea pela União;
  - h) Sejam empresas cujo administrador seja sócio de empresa suspensa pela BB Tecnologia e Serviços S.A. ou que tenha sido declarada inidônea pela União;
  - i) Sejam constituídos por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa pela BB Tecnologia e Serviços S.A. ou que tenha sido declarada inidônea pela União, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
  - j) Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa pela BB Tecnologia e Serviços S.A. ou que tenha sido declarada inidônea pela União, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

- k) Que tiverem, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;
- l) Sejam empregados ou dirigentes da BB Tecnologia e Serviços S.A.;
- m) Que tenham relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com dirigente da BB Tecnologia e Serviços S.A., com empregado da BB Tecnologia e Serviços S.A. cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação, ou com autoridade do ente público a que a BB Tecnologia e Serviços S.A. esteja vinculada;
- n) Sejam empresas cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a BB Tecnologia e Serviços S.A. há menos de 6 (seis) meses;

3.7. É vedado o nepotismo, nos termos do Decreto nº 7.203, de 04.06.2010.

#### 4. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

- 4.1. Até **5 (cinco) dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer cidadão poderá impugnar o ato convocatório da licitação eletrônica.
  - 4.1.1. O RESPONSÁVEL decidirá sobre a impugnação no prazo de até **3 (três) dias úteis** e, sendo acolhida, será definida e publicada nova data para realização do certame.
  - 4.1.2. Para a contagem dos prazos definidos acima, deverá ser excluído o dia do início do prazo (data da sessão) e incluído o dia do fim do prazo, dia este que deverá ser considerado válido para a prática do ato.
- 4.2. As impugnações deverão ser encaminhadas para o endereço eletrônico Divisão de Licitações e Compras da Gerência de Suprimentos e Gestão de Contratos indicado abaixo.
  - 4.2.1. [licitacoes@bbts.com.br](mailto:licitacoes@bbts.com.br)
- 4.3. As mensagens deverão ser encaminhadas com o seguinte texto no campo **assunto**: **“IMPUGNAÇÃO LICITAÇÃO ELETRÔNICA 2024/41”**. As decisões serão registradas diretamente no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), no link correspondente a este Edital.
- 4.4. Não serão conhecidas as impugnações apresentadas fora do prazo estipulado no **item 4.1.**

#### 5. CADASTRO DAS PROPOSTAS

- 5.1. O INTERESSADO em participar desta licitação deverá, antes da abertura da sessão pública, cadastrar sua proposta no sítio [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br). As instruções de acesso ao sistema eletrônico podem ser obtidas no link indicado no **item 3.2.1.**
- 5.2. O encaminhamento da proposta pressupõe o conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital. O INTERESSADO declarará no sistema, antes de registrar sua proposta, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos neste Edital, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.

- 5.2.1. O INTERESSADO que, previamente à disputa, utilizar o campo de “Informações Adicionais” ou qualquer outro meio no portal Licitações-e para registrar qualquer informação que possibilite identificar sua razão social, nome fantasia, telefone, e-mail de contato ou qualquer outra informação que possa identificar sua empresa, terá sua proposta desclassificada antes da disputa de lances.
- 5.3. O INTERESSADO será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A. responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 5.4. Caberá ao INTERESSADO acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.5. O INTERESSADO deverá comunicar imediatamente ao BANCO (Órgão provedor do sistema) qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.
- 5.6. Quando se tratar de fornecedor residente ou domiciliado no exterior, informar no **ANEXO II** o Número de Identificação Fiscal - NIF, ou respectiva justificativa para não apresentação do referido número, para fins de cumprimento do disposto na Instrução Normativa nº 1.277, de 28.06.2012 da Receita Federal do Brasil.
- 5.7. Quaisquer tributos, encargos, custos e despesas, diretos ou indiretos, omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse título, devendo o serviço/fornecimento ser cumprido sem ônus adicional a BB Tecnologia e Serviços S.A.

## 6. SESSÃO PÚBLICA

- 6.1. A partir do horário previsto no Edital, a sessão pública na Internet será aberta por comando do RESPONSÁVEL.
- 6.2. Até a abertura da sessão, os INTERESSADOS poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 6.2.1. Na definição do preço a ser proposto, em se tratando de ME ou EPP, a empresa deve prever nos custos de execução do contrato eventual desenquadramento de sua condição de ME/EPP nos termos da LC nº 123/2006. Caso ocorra a extrapolação do faturamento, situação que não configura motivo para reequilíbrio e/ou repactuação, a empresa não poderá utilizar-se dos benefícios do regime tributário diferenciado.
- 6.3. O RESPONSÁVEL verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital.

- 
- 6.4. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todas as INTERESSADOS.
- 6.5. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo RESPONSÁVEL, sendo que somente estas participarão da fase de lance.
- 6.6. Classificadas as propostas, o RESPONSÁVEL dará início à fase competitiva, quando então, os INTERESSADOS poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 6.7. Iniciada a etapa competitiva, os representantes dos INTERESSADOS deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. Os lances ofertados pelos INTERESSADOS serão imediatamente registrados quanto ao recebimento, horário e valor. Em se tratando de Licitação com mais de um Lote, os lances serão Lote a Lote.
- 6.8. O INTERESSADO somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.9. Os lances ofertados serão no valor global dos serviços **(VALOR PARA 24 MESES)**, observado o disposto no **item 7.1**.
- 6.9.1. Na contratação, para o cálculo do valor unitário dos serviços, o valor do lance será dividido pela quantidade total de unidades licitadas no lote. Caso a divisão resulte em valor unitário com centavos, serão consideradas **SOMENTE** as 2 (duas) primeiras casas decimais, desprezando-se as demais.
- 6.9.2. O intervalo entre lances não poderá ser inferior a 3 (três) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.
- 6.10. Durante a sessão pública, os INTERESSADOS serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais INTERESSADOS.
- 6.11. O INTERESSADO poderá apresentar, durante a disputa, lances intermediários.
- 6.11.1. São considerados lances intermediários aqueles iguais ou superiores ao menor lance já ofertado e inferiores ao último lance dado pelo próprio INTERESSADO.
- 6.12. O encerramento da etapa de lances da sessão pública será iniciado por decisão do RESPONSÁVEL. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de **até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado**, findo o qual será **automaticamente** encerrada a recepção de lances.
- 6.13. Encerrada a etapa de lances da sessão pública e definida a melhor proposta, o RESPONSÁVEL poderá negociar com o INTERESSADO, via sistema eletrônico, para que seja obtida melhor proposta. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais INTERESSADOS.



- 6.14. Se houver negociação, o INTERESSADO deverá encaminhar, na forma do item **6.19**, a proposta comercial com os respectivos valores adequados ao preço negociado.
- 6.15. No caso de desconexão do RESPONSÁVEL no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos INTERESSADOS, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 6.16. Quando a desconexão do RESPONSÁVEL persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da licitação na forma eletrônica poderá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação aos INTERESSADOS, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.16.1. O RESPONSÁVEL analisará e decidirá quanto à suspensão da Licitação, quando verificar circunstâncias que resultem em transtornos ou impedimentos ao regular andamento da etapa competitiva do certame.
- 6.17. Definido o lance classificado em primeiro lugar, que ocorrerá após o término do tempo aleatório, em existindo diferença de **pelo menos 10% entre o melhor lance e o subsequente**, poderá ser reiniciada a disputa entre os demais INTERESSADOS, para definição das demais colocações.
- 6.18. Encerrada a etapa de lances, o RESPONSÁVEL examinará a proposta classificada em 1º (primeiro) lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação do INTERESSADO conforme disposições do Edital.
- 6.19. Os documentos de habilitação solicitados no item 8, bem como a Carta-Proposta (**ANEXO II**) no valor do menor lance cotado ou negociado, deverão ser remetidos pelo e-mail [licitacoes@bbts.com.br](mailto:licitacoes@bbts.com.br), até o 3º (terceiro) dia útil posterior a data de convocação.
- 6.19.1. Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados à Divisão de Licitações e Compras, no seguinte endereço: SEPN COMÉRCIO RESIDENCIAL NORTE, 508 CONJUNTO "C" LOTE 07, Brasília/ DF - CEP: 70740-543, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da solicitação.
- 6.19.2. Caberá ao INTERESSADO acompanhar a convocação para apresentar a documentação no sistema eletrônico durante o processo licitatório, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo RESPONSÁVEL.
- 6.20. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o INTERESSADO não atender às exigências habilitatórias, o RESPONSÁVEL examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do INTERESSADO, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital.
- 6.20.1. Também nessa etapa o RESPONSÁVEL poderá negociar com o INTERESSADO para que seja obtido preço melhor. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais INTERESSADOS.

- 6.21. Na hipótese de aplicação da prerrogativa do item 6.20, o INTERESSADO classificado deverá apresentar os documentos de habilitação solicitados no item 8, bem como a Carta-Proposta (**ANEXO II**), na forma e nos prazos estabelecidos nos itens 6.19 e 6.19.1.
- 6.22. A proposta deverá ter validade não inferior a 90 (noventa) dias, contados a partir da data da sessão pública da licitação.

## 7. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

- 7.1. No julgamento das propostas, a classificação se dará em ordem crescente dos preços apresentados, sendo considerada vencedora a proposta que cotar o **MENOR VALOR TOTAL**, por **LOTE**, para a prestação dos serviços, observados os prazos, as especificações técnicas, os parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade e as demais condições definidas neste Edital e seus anexos.
- 7.1.1. Caso o INTERESSADO seja empresa residente ou domiciliada no exterior, deverá ser computado, para efeito de julgamento, a alíquota de 10% (dez por cento) sobre o valor da proposta, referente à Contribuição de Intervenção no Domínio Econômico- CIDE, sendo o ônus a cargo da BB Tecnologia e Serviços S.A.
- 7.2. No julgamento da habilitação e das propostas, o RESPONSÁVEL poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante manifestação fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 7.2.1. Não será considerada qualquer cláusula ou condição especiais no corpo da proposta, qualquer oferta de vantagens não previstas neste Edital, nem qualquer preço ou vantagem baseados nas ofertas dos demais INTERESSADOS.
- 7.3. Na verificação da conformidade da melhor proposta apresentada com os requisitos deste Edital será desclassificada aquela que:
- 7.3.1. Contenha vícios insanáveis;
- 7.3.2. Não atenda às exigências, não obedeça às especificações previstas neste Edital, ou impuser condições;
- 7.3.3. Apresente valores superiores ao orçamento estimado para a contratação;
- 7.3.4. Apresente preço manifestadamente inexequível;
- 7.3.5. Não tenha sua exequibilidade demonstrada, quando exigida pelo RESPONSÁVEL;
- 7.3.5.1. O RESPONSÁVEL poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir do INTERESSADO que ela seja demonstrada.
- 7.3.6. Considera-se inexequível a proposta de preços que apresente preço global ou unitário simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de

propriedade do próprio INTERESSADO, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração.

7.3.6.1. Se houver indícios de inexecutabilidade da proposta de preços, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do §2º, do art. 56, da Lei nº 13.303/16.

7.3.7. Apresente na sua composição de preços valores de mão de obra inferiores aos pisos salariais da categoria correspondente, fixados por Dissídio Coletivo, Acordos ou Convenções Coletivas de Trabalho do Município onde ocorrerá o serviço, ou, quando este abranger mais de um Município, o daquele que contemplar a maior quantidade de pontos de atendimento.

7.3.8. Apresente irregularidades ou contiver rasuras, emendas ou entrelinhas que comprometam seu conteúdo;

7.3.9. Apresente desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital, desde que insanáveis;

7.4. Em qualquer situação, é facultado ao RESPONSÁVEL negociar redução de preços diretamente com o autor da melhor proposta.

## **DIREITO DE PREFERÊNCIA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

7.5. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme previsto na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006 e no Decreto nº 8.538, de 06.10.2015.

7.5.1. A identificação do INTERESSADO como ME ou EPP será confirmada após o encerramento dos lances.

7.6. Entende-se por empate aquelas situações em que, observado o disposto nos itens seguintes, as propostas apresentadas pelas ME ou EPP sejam **iguais ou até 10% (dez por cento)** superiores à proposta melhor classificada.

7.7. Para efeito de aplicação do critério de desempate para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte de que trata o **item 7.5**, proceder-se-á da seguinte forma:

7.7.1. Após o encerramento dos lances, a ME ou EPP melhor classificada será convocada para, caso seja de seu interesse, apresentar nova proposta, a qual deverá ser feita no prazo máximo de **05 (cinco) minutos a partir da convocação**, sob pena de preclusão do direito. Caso ofereça proposta inferior à melhor classificada, passará à condição de primeira classificada do certame;

7.7.2. Na hipótese de aplicação dos itens **6.20** ou **10.5** deste edital será observada a preferência às microempresas e empresas de pequeno porte. Nesse caso a convocação ocorrerá pelo chat de mensagens do sistema "Licitações-e", e a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada será convocada para, caso seja de seu interesse, apresentar nova proposta, até o 1º (primeiro) dia útil posterior a data de convocação, sob pena de preclusão do direito. Caso ofereça proposta inferior à melhor classificada, passará à condição de primeira classificada do certame.

- 7.7.3. Não ocorrendo interesse da ME ou EPP em exercer o direito de preferência na forma do **item 7.7.1 e 7.7.2** serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do **item 7.6**, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito.
- 7.8. Na hipótese da não contratação nos termos previstos no item anterior, voltará à condição de 1ª (primeira) classificada, a empresa autora da proposta melhor classificada originalmente.
- 7.9. O disposto nos **itens 7.6 e 7.7** relativos ao direito de preferência previsto pela Lei Complementar nº 123/2006, somente se aplicará quando a proposta melhor classificada não tiver sido apresentada por Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.

## CRITÉRIOS DE DESEMPATE

- 7.10 Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas sejam iguais, independentemente da classificação que estejam disputando.
- 7.11 No caso de propostas com valores iguais, e depois de observadas todas as exigências estabelecidas para o exercício do direito de preferência previsto neste Edital, será observada a seguinte ordem para desempate:
- 7.11.1. Disputa final, entre os INTERESSADOS empatados em primeiro lugar, na qual os INTERESSADOS empatados poderão apresentar nova proposta fechada, em ato contínuo ao encerramento da etapa de lances;
- 7.11.1.1. Os INTERESSADOS que se encontrem na situação de empate poderão, no prazo decadencial de 10 (dez) minutos, apresentar um novo lance fechado por meio da opção “Enviar Lance de Desempate”, disponível no resumo do lote da licitação, fora da sala de disputa do Licitações-e.
- 7.11.1.2. Em caso de empate nas demais colocações, será observada a ordem cronológica dos lances, tendo prioridade, em eventual convocação, o INTERESSADO cujo lance tenha sido recebido e registrado antes.
- 7.11.2. Permanecendo o empate entre as propostas serão observados os critérios estabelecidos no art. 55 da Lei 13.303/16 e, no que se referente ao inc. III a inclusão do comando normativo do art. 3º da Lei nº 8.248/91 e o § 1º do art. 60 da Lei 14.133/21.
- 7.11.3. Caso persista o empate após a aplicação de todos os critérios anteriores, será realizado sorteio em ato público, mediante comunicação formal do dia, hora e local, feita com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, no próprio ambiente eletrônico da licitação, no chat de mensagens do lote.
- 7.11.3.1. Decorridos 30 (trinta) minutos da hora marcada, sem que compareçam os interessados, o sorteio será realizado a despeito das ausências.
- 7.12. Na disputa final, citada no **item 7.10**, o valor da proposta fechada deverá ser menor que o lance que originou o empate.

7.12.1. Será desconsiderada pelo RESPONSÁVEL a proposta que esteja fora do critério estabelecido no **item 7.12**. Nestes casos, o valor considerado para o INTERESSADO voltará a ser aquele que originou o empate.

7.13. Caso duas ou mais propostas não observem o intervalo estabelecido no **item 7.12** e, portanto, retornem à situação de empate, passará a ser adotado o próximo critério de desempate, afastada a possibilidade de uma nova rodada de apresentação de propostas fechadas.

## **8. CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO**

8.1. A fase de habilitação consiste na comprovação das seguintes condições do INTERESSADO:

8.1.1. Habilitação Jurídica

8.1.2. Qualificação Econômico-Financeira; e

8.1.3. Qualificação Técnica

8.2. O INTERESSADO deverá atender às seguintes exigências:

### **8.2.1. A documentação relativa à Habilitação Jurídica consistirá em:**

8.2.1.1. Sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada: Ato Constitutivo em vigor, devidamente registrado no órgão competente, com suas respectivas alterações, ou a sua última consolidação, acompanhado da cópia simples do documento comprobatório de seus administradores devidamente registrado;

8.2.1.2. Sociedade simples: Ato Constitutivo em vigor, devidamente registrado no órgão competente, com suas respectivas alterações, ou a sua última consolidação, bem como documento que comprove a indicação de seus administradores;

8.2.1.3. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.2.1.4. Microempreendedor individual: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);

8.2.1.5. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

8.2.1.6. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda – CNPJ/MF;

**8.2.2. A documentação relativa à qualificação econômico-financeira consistirá em:**

- 8.2.2.1. Prova de regularidade com a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão unificada, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União - DAU, por elas administrados, inclusive contribuições previdenciárias.
- 8.2.2.2. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço – FGTS, mediante apresentação do CRF – Certificado de Regularidade de Fundo de Garantia, fornecido pela Caixa Econômica Federal.
- 8.2.2.3. Os documentos elencados nos itens 8.2.2.1 e 8.2.2.2 poderão ser substituídos pelo SICAF, registro cadastral oficial do Poder Executivo Federal, nos termos da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 2, de 11.10.2010, do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão, e do Decreto nº 3.722, 09.01.2001, e atualizações posteriores.
- 8.2.2.4. O INTERESSADO que optar pela habilitação parcial por meio do SICAF deverá atender às seguintes exigências:
- 8.2.2.5. Satisfazer os requisitos relativos à fase inicial de habilitação preliminar que se processará junto ao SICAF;
  - 8.2.2.5.1. O INTERESSADO deverá atender às condições exigidas para cadastramento no SICAF, até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.
- 8.2.2.6. Apresentar, no SICAF, a comprovação de regularidade citada nos itens 8.2.2.1 e 8.2.2.2.
- 8.2.2.7. A verificação do SICAF será realizada mediante consulta online, após encerrada a etapa de lances.
- 8.2.2.8. Os INTERESSADOS que não estejam habilitados no SICAF poderão fazê-lo em qualquer unidade cadastradora do sistema. A relação das unidades cadastradoras e os documentos necessários para registro poderão ser obtidos, via internet, no endereço <http://comprasnet.gov.br>, que contempla, também, os procedimentos e instruções de preenchimento dos formulários.
- 8.2.2.9. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem possuir o interessado boa situação financeira.
  - 8.2.2.9.1. No caso de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, a apresentação dessa documentação servirá também para comprovação de enquadramento nessa condição, de acordo com o art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006;

8.2.2.9.2. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, será admitida a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

8.2.2.9.3. A comprovação da boa situação financeira do INTERESSADO será baseada também na obtenção de Índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado maior que 1, em todos os índices aqui mencionados:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

8.2.2.9.4. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação (valor que o proponente venha a apresentar na sua proposta após a etapa de lances), para o período de 12 meses, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social; e

8.2.2.9.5. Comprovação de patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor da sua proposta (valor que o proponente venha a apresentar na sua proposta após a etapa de lances), para o período de 12 meses, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

8.2.2.10. Na hipótese de o mesmo INTERESSADO cotar menor lance de preço para mais de um Lote, deverá comprovar possuir patrimônio líquido citado no item anterior, igual ou superior à soma dos valores exigidos para os respectivos Lotes.

8.2.2.10.1. A comprovação será feita mediante apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor.

8.2.2.10.2. Caso o INTERESSADO não possua comprovação dos itens 8.2.2.9.4 e 8.2.2.9.5 compatível com a soma dos valores exigidos para os lotes dos quais for participar, deverá apresentar declaração da ordem de preferência dos lotes de seu interesse, conforme abaixo:

*“Declaramo-nos cientes de que somente poderá nos ser adjudicado mais de um lote se possuímos patrimônio líquido compatível com a somatória dos valores exigidos para cada lote. Em caso de não atendermos essa condição, manifestamos nosso interesse na seguinte ordem de preferência:*

*1º) lote ...;*

*2º) lote ...;*

*Nº) lote ...”*

8.2.2.10.3. A mesma declaração deverá ser apresentada em todos os lotes nos quais o INTERESSADO apresentar proposta.

8.2.2.10.4. Caso a declaração supracitada contenha ordens de preferência diferentes em dois ou mais lotes, será considerada apenas a que for apresentada primeiro.

8.2.2.10.5. Não será admitida qualquer alteração na ordem de preferência declarada na proposta.

8.2.2.10.6. Não sendo declarada a ordem de preferência supracitada, será considerada, para fins de declaração de vencedor, a ordem cronológica de definição dos lotes nos quais sua proposta ficou classificada em primeiro lugar, até o limite de seu patrimônio líquido, comprovados conforme previsto neste documento.

### **8.2.3. A documentação relativa à qualificação técnica consistirá em:**

8.2.3.1. No mínimo 01(um) atestado comprovando que executa/executou, serviço compatível em características, quantidades e prazos ao indicado no **ANEXO I** deste Edital. A comprovação de que trata este item será feita por meio de atestado de prestação de serviço conforme modelo do **ANEXO VIII**.

8.2.3.1.1. Comprovação de que o licitante gerencia ou gerenciou serviços de terceirização compatíveis com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos, podendo ser aceitos somatórios de atestados;

8.2.3.1.2. Será admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, para fins da comprovação de que trata o subitem acima, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos.

8.2.3.2. O licitante deverá comprovar que tenha executado contrato(s) com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados;

8.2.3.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo solicitado no item 8.2.3.2 acima, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação;



8.2.3.4. Na hipótese de o mesmo INTERESSADO cotar menor lance de preço para mais de um Lote, deverá comprovar possuir o quantitativo supracitado, igual ou superior à soma dos quantitativos para os respectivos Lotes especificados no Anexo I.

8.2.3.5. Caso o INTERESSADO não possua quantitativos compatível com a soma exigida para os lotes dos quais for participar, deverá apresentar declaração da ordem de preferência dos lotes de seu interesse, conforme abaixo:

“Declaramo-nos cientes de que somente poderá nos ser adjudicado mais de um lote se possuímos quantitativos exigidos nesse edital compatível com a somatória dos lotes. Em caso de não atendermos essa condição, manifestamos nosso interesse na seguinte ordem de preferência:

- 1º) lote ...;
- 2º) lote ...;
- Nº) lote ...”

8.2.3.6. A mesma declaração deverá ser apresentada em todos os lotes nos quais o INTERESSADO apresentar proposta.

8.2.3.7. Caso a declaração supracitada contenha ordens de preferência diferentes em dois ou mais lotes, será considerada apenas a que for apresentada primeiro.

8.2.3.8. Não será admitida qualquer alteração na ordem de preferência declarada na proposta.

8.2.3.9. Não sendo declarada a ordem de preferência supracitada, será considerada, para fins de declaração de vencedor, a ordem cronológica de definição dos lotes nos quais sua proposta ficou classificada em primeiro lugar, até o limite do quantitativo atingido pelos atestados, comprovados conforme previsto neste edital.

8.2.3.10. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;

8.2.3.11. O licitante deve disponibilizar, se solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia simples do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

8.2.3.12. Os atestados apresentados, assim como os documentos derivados da promoção da diligência exigidos neste edital, por exemplo, cópias de contratos e notas fiscais, não poderão ter seu conteúdo classificados como sigilosos, devendo seu acesso ser público a todos os participantes da licitação e/ou cidadãos mediante solicitação.

## DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

8.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação **de certidão negativa**, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho e da Lei 12.440/2011.

- 8.2.5. Declaração de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, na forma do **ANEXO III**.
- 8.2.6. Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo a sua habilitação e sua participação em licitações, conforme minuta constante do **ANEXO IV** deste edital.
- 8.2.7. Declaração firmando termo de compromisso de combate à corrupção e ao conluio entre licitantes e de responsabilidade socioambiental, conforme minuta constante do **ANEXO VI** deste edital.
- 8.2.8. Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal, conforme minuta constante do **ANEXO VII** deste edital.

### **ORIENTAÇÕES GERAIS**

- 8.3. Todos os documentos apresentados deverão ter todas as suas páginas sequencialmente numeradas, no formato **X de Y**, onde “X” representa o número da página e “Y” o total de páginas apresentado ao RESPONSÁVEL.
  - 8.3.1. O INTERESSADO que apresentar documentação em desacordo com o disposto no **item 8.3** ficará impedido de alegar extravio nos casos em que o RESPONSÁVEL detecte a falta de qualquer documento exigido.
- 8.4. Na hipótese de desclassificação do primeiro colocado e convocação dos demais INTERESSADOS, na ordem de classificação, o prazo definido no item 6.19 será contado a partir do 1º dia útil subsequente à data da convocação formal no chat do respectivo Lote.
- 8.5. A não apresentação dos documentos exigidos neste item implicará desclassificação da proposta e aplicação das penalidades previstas no **item 12** do Edital - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.
- 8.6. No caso de o INTERESSADO ser empresa estrangeira, as exigências de habilitação serão atendidas mediante apresentação de documentos equivalentes, autenticados pelos respectivos consulados ou embaixadas e traduzidos por tradutor juramentado no Brasil, os quais deverão ser apresentados em vias originais no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data da realização da Licitação.
- 8.7. Os documentos exigidos para habilitação deverão estar com prazo de validade em vigor na data de sua apresentação.
  - 8.7.1. Caso os documentos relacionados neste item sejam apresentados sem indicação de prazo de validade, serão considerados, para o certame, válidos por 90 (noventa) dias a partir da data de sua emissão.
  - 8.7.2. A exigência do prazo de validade não se aplica aos atestados de qualificação técnica.
- 8.8. Os INTERESSADOS que alegarem estar desobrigados da apresentação de qualquer um dos documentos exigidos na fase habilitatória deverão comprovar esta

---

condição por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor, apresentados na forma indicada nos **itens 6.19 e 8.7** anteriores.

- 8.9. O RESPONSÁVEL poderá efetuar pesquisa no endereço eletrônico de cada órgão/esfera administrativa para consulta à situação dos INTERESSADOS.
- 8.10. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o INTERESSADO às sanções previstas neste Edital.
- 8.11. Serão inabilitados os INTERESSADOS que:
- 8.11.1. Não atenderem a todas as exigências deste Edital;
  - 8.11.2. Apresentarem qualquer documento com data de validade vencida, inclusive aqueles relacionados no SICAF;
  - 8.11.3. Não apresentarem qualquer documento exigido neste **item 8**, ou os apresentarem com adulteração, falsificação, emenda, rasura ou vencidos;
  - 8.11.4. Não possuam patrimônio líquido mínimo na forma estabelecida no **item 8**;
- 8.12. A inabilitação será justificada pelo RESPONSÁVEL e impedirá o INTERESSADO de participar das fases posteriores.
- 8.13. Caso o arrematante seja Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e haja alguma restrição na regularidade fiscal ou trabalhista, será assegurado prazo de **5 (cinco) dias úteis**, prorrogável por igual período, para que o INTERESSADO providencie a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito de certidão negativa.
- 8.13.1. A prorrogação do prazo previsto neste item será concedida pelo BB Tecnologia e Serviços S.A. quando requerida pelo INTERESSADO, mediante apresentação das devidas justificativas, salvo caso exista urgência na contratação, devidamente justificada pela BB Tecnologia e Serviços S.A.
  - 8.13.2. O termo inicial para contagem do prazo a que se refere o item anterior corresponderá ao momento em que a microempresa ou empresa de pequeno porte for comunicada pelo Responsável, via chat de mensagens, sobre a existência de alguma restrição na regularidade fiscal ou trabalhista.
  - 8.13.3. A não regularização da documentação no prazo acima estipulado, implicará decadência do direito à contratação pela Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, sem prejuízo das sanções previstas no **item 12**, sendo facultado a BB Tecnologia e Serviços S.A. convocar os INTERESSADOS remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.
- 8.14. A regularidade fiscal federal e trabalhista da Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte é condição indispensável para a assinatura do contrato.
- 8.15. Em respeito ao ordenamento jurídico pátrio, em especial, a Lei de Acesso à Informação (LAI nº 12.527/11) e o art. 5º, XXXIII, da CRFB/88, os interessados tomam ciência da disponibilização de documentos de habilitação, na íntegra, a qualquer cidadão que solicite vistas/cópias dos autos do processo licitatório, para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (art. 7º, inc. II, da

LGPD) e o atendimento aos princípios da finalidade, da transparência e da adequação (art. 6º, inc. I, II e VI, da LGPD).

- 8.16. Os INTERESSADOS que desejarem vistas à documentação do arrematante deverão encaminhar solicitação para o e-mail [licitacoes@bbts.com.br](mailto:licitacoes@bbts.com.br), dirigidos ao RESPONSÁVEL, com o seguinte texto no campo assunto: "PEDIDO DE VISTAS - LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 2024/41".

## 9. FASE RECURSAL

- 9.1. Encerrada a etapa de lances, os INTERESSADOS deverão consultar regularmente o sistema para verificar se foi declarado vencedor. A partir da Declaração de Vencedor, qualquer INTERESSADO poderá, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, apresentar recurso de forma motivada, com o registro de suas razões.
- 9.1.1. O INTERESSADO desclassificado antes da fase de disputa também poderá interpor recurso.
- 9.1.2. Os recursos deverão ser identificados com o número da Licitação Eletrônica e encaminhados através do e-mail [licitacoes@bbts.com.br](mailto:licitacoes@bbts.com.br), dirigidos ao RESPONSÁVEL. Se solicitado, os originais deverão ser endereçados à BB Tecnologia e Serviços S.A. – **[DILIC/GESUC]**, localizada na SEP/N, 508 CONJUNTO "C" LOTE 07, Brasília/ DF - CEP: 70740-543.
- 9.1.3. Apresentado qualquer recurso válido, ficam os demais INTERESSADOS, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.
- 9.1.4. Caberá ao RESPONSÁVEL receber, examinar e decidir a respeito dos recursos interpostos contra suas decisões no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhá-los a Autoridade Superior, para a decisão final.
- 9.2. A apresentação de recurso sem a observância da forma e do prazo estabelecidos nos itens anteriores importará decadência desse direito, ficando o RESPONSÁVEL autorizado a adjudicar o objeto ao INTERESSADO declarado vencedor.
- 9.3. Não serão conhecidos os recursos apresentados fora do prazo e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo INTERESSADO.
- 9.4. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 9.5. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a instância competente poderá adjudicar o objeto e homologar o procedimento licitatório.

## 10. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 10.1. Após o julgamento da proposta, a adjudicação do objeto e a homologação do resultado pela instância competente, o INTERESSADO vencedor será convocado para assinar o contrato, na forma do **ANEXO X**, que, terá efeito de compromisso visando à execução do objeto desta licitação.

- 10.2. Considerando que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. implementou a gestão de risco de fornecedores por meio de *Due Diligence*, e que a referida ferramenta permite aumentar a segurança nas contratações e na gestão, fica o licitante, ciente de que, a critério da BB Tecnologia e Serviços poderá efetuar o *Background Check* (Análise Reputacional) e solicitar que o licitante preencha, assine e encaminhe o preencher, assinar e encaminhar o FQ415-042 - Questionário de *Due Diligence* (**Anexo IX**) com as devidas evidências, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da solicitação do envio, observando que a entrega do questionário e suas evidências respondido é fato determinante para a assinatura do contrato.
- 10.3. O INTERESSADO vencedor terá o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contado a partir da convocação, para assinar o contrato específico, sob pena de sofrer as penalidades previstas neste Edital.
- 10.3.1. A critério da BB Tecnologia e Serviços S.A., a formalização do instrumento contratual poderá ocorrer de forma eletrônica. Nesse caso, a minuta do contrato será enviada para o e-mail do(s) representante(s) do INTERESSADO vencedor por meio de Plataforma de Assinatura Eletrônica contratada pela BBTS.
- 10.3.2. O prazo para assinar o contrato poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo INTERESSADO vencedor durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado, aceito pela BB Tecnologia e Serviços S.A.
- 10.4. A assinatura do contrato estará condicionada:
- À comprovação da habilitação do INTERESSADO vencedor e à demonstração de sua Qualificação Técnica, conforme **item 8**;
  - À apresentação do documento (contrato social ou documento equivalente ou procuração por instrumento público ou particular, devidamente reconhecido em cartório) que habilite o seu representante a assinar o contrato em nome da empresa. No caso de instrumento particular, deverá ser comprovada a capacidade de o signatário nomear procurador, mediante apresentação de cópia do estatuto social ou contrato social vigente ou, quando se tratar de sociedade anônima, da ata de nomeação do signatário;
  - À validade da Carta-Proposta.
- 10.5. Quando o INTERESSADO vencedor não atender ao item acima, ou quando, injustificadamente, recusar-se a assinar o contrato, poderá ser convocado outro INTERESSADO, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o contrato, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 10.6. Caso o INTERESSADO vencedor seja Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte constituída na forma da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006 e do Decreto nº 8.538, de 06.10.2015, e deixe de apresentar qualquer documento fiscal que servirá de elemento para aferição de sua capacidade econômica e financeira ou trabalhista, será assegurado prazo de **5 (cinco) dias úteis**, prorrogável por igual período, para sua apresentação.
- 10.6.1. A prorrogação do prazo previsto neste item será concedida pelo RESPONSÁVEL quando requerida pelo INTERESSADO, mediante

apresentação das devidas justificativas, salvo urgência na contratação, devidamente justificada.

10.6.2. O termo inicial para contagem do prazo a que se refere o presente item corresponderá ao momento em que o INTERESSADO for comunicado pelo RESPONSÁVEL, via chat de mensagens, sobre a ausência de algum documento fiscal.

10.6.3. A não apresentação da documentação no prazo implicará na decadência do direito à contratação pelo INTERESSADO, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado ao RESPONSÁVEL convocar os demais INTERESSADOS na ordem de classificação ou a seu critério, revogar a licitação.

## 11. GARANTIA CONTRATUAL

11.1. O INTERESSADO vencedor se obriga a manter, durante toda a vigência do contrato, garantia no valor equivalente a 5% do preço total contratado, devendo apresentar ao CONTRATANTE, conforme previsão contratual, o comprovante de uma das modalidades a seguir:

11.1.1. Fiança bancária;

11.1.2. Seguro-Garantia; ou

11.1.3. Caução em dinheiro.

11.2. Em caso de fiança bancária, deverão constar no instrumento, os seguintes requisitos:

11.2.1. Ser emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da CONTRATADA, garante a plena execução contratual e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual;

11.2.2. Prazo de validade correspondente ao período de vigência do Contrato;

11.2.3. Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no Artigo 129 da Lei nº 6.015/1973 (Lei de Registros Públicos);

11.2.4. Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento ao CONTRATANTE, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

11.2.5. Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no Artigo 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do Artigo Segundo da Resolução CMN nº 2.325, de 30 de outubro de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

11.2.6. Expressa renúncia do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos Artigos 827 e 838 do Código Civil; e

11.2.7. Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

11.3. Não será aceita fiança bancária que não atenda aos requisitos estabelecidos no **item 11.2** deste Edital.

11.4. Em se tratando de seguro-garantia:

11.4.1. A apólice deverá indicar a BB Tecnologia e Serviços S.A. como beneficiário e que o seguro garante o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela

CONTRATADA, no instrumento contratual, inclusive as de natureza trabalhista e/ou previdenciária, até o valor da garantia fixado na apólice.

11.4.2. A apólice deverá conter cláusula adicional que possua abrangência sobre as Ações Trabalhistas e Previdenciárias, até 90 (noventa) dias após a finalização do contrato, respeitando as Condições Especiais de Coberturas Adicionais previstas nos anexos à Circular SUSEP N° 477/2013.

11.4.3. Não será aceita apólice que contenha cláusulas contrárias aos interesses da BB Tecnologia e Serviços S.A.

11.5. O valor em dinheiro depositado em caução será administrado pela BB Tecnologia e Serviços S.A., por meio de aplicações financeiras, de comum acordo com a CONTRATADA, que terá acesso aos extratos de simples verificação da conta de caução.

11.6. Utilizada a garantia, o INTERESSADO contratado fica obrigado a integralizá-la no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contado da data em que for notificada formalmente pela BB Tecnologia e Serviços S.A.

11.7. O valor da garantia somente poderá ser disponibilizado ao INTERESSADO contratado quando do término ou rescisão do contrato, desde que não possua obrigação ou dívida inadimplida com a BB Tecnologia e Serviços S.A. e mediante expressa autorização deste.

11.8. A BB Tecnologia e Serviços S.A. poderá utilizar a garantia contratual, a qualquer momento, para se ressarcir das despesas decorrentes de quaisquer obrigações inadimplidas do INTERESSADO contratado.

11.9. Toda e qualquer garantia a ser apresentada responderá pelo cumprimento das obrigações da contratada eventualmente inadimplidas na vigência do contrato e da garantia, e não serão aceitas se o garantidor limitar o exercício do direito de execução ou cobrança ao prazo de vigência da garantia.

## 12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As seguintes sanções poderão ser aplicadas aos INTERESSADOS que participarem do certame ou aos que forem contratados, conforme o caso, sem prejuízo da reparação dos danos causados a BB Tecnologia e Serviços S.A. pelo infrator:

12.1.1. Advertência, quando ocorrer:

12.1.1.1. Descumprimento das obrigações editalícias ou contratuais que não acarretem prejuízos para a BB Tecnologia e Serviços S.A.;

12.1.1.2. Execução insatisfatória ou pequenos transtornos ao desenvolvimento dos serviços desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária.

12.1.2. Multa, nos percentuais e condições indicados no contrato.

12.1.2.1. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

- 12.1.2.2. A BB Tecnologia e Serviços S.A. poderá aplicar à CONTRATADA multa por inexecução total ou parcial do contrato correspondente a até 20% (vinte por cento) do valor da nota fiscal/fatura do objeto contratado.
- 12.1.2.3. A multa aplicada à CONTRATADA e os prejuízos causados a BB Tecnologia e Serviços S.A. serão deduzidos de qualquer crédito a ele devido, cobrados direta ou judicialmente;
- 12.1.2.4. A CONTRATADA desde logo autoriza a BB Tecnologia e Serviços S.A. a descontar dos valores a ele devidos o montante das multas a ela aplicadas.
- 12.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a BB Tecnologia e Serviços S.A., por prazo não superior a **2 (dois) anos**, quando ocorrer:
- a) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
  - b) Atraso na entrega da Carta-Proposta no prazo previsto no **item 6.19**, sem as justificativas aceitas pelo RESPONSÁVEL, ou na hipótese de apresentação desta em desacordo com as especificações previstas nos termos deste Edital, que, para todos os efeitos, será considerada como não entregue;
  - c) Retirada da proposta, sem justificativas aceitas pelo RESPONSÁVEL;
  - d) Recusa em assinar o contrato, dentro dos prazos estabelecidos pela BB Tecnologia e Serviços S.A.;
  - e) Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;
  - f) Atraso injustificado na execução/conclusão dos serviços, contrariando o contrato;
  - g) Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
  - h) Irregularidades que ensejem a frustração da licitação ou a rescisão contratual;
  - i) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
  - j) Prática de atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação ou prejudicar a execução do contrato;
  - k) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir, o INTERESSADO, idoneidade para licitar e contratar com a BB Tecnologia e Serviços S.A.;
  - l) Quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo da BB Tecnologia e Serviços S.A.;
- 12.2. Aplica-se a esta licitação e aos contratos dela decorrentes, a responsabilização objetiva administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública nacional e estrangeira, na forma da Lei 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013.
- 12.3. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo, assegurada a defesa prévia do INTERESSADO no prazo de 10 (dez) dias úteis, sendo-lhe franqueada vista ao processo.



- 12.3.1. Nos casos de aplicação das sanções de multa inexecutória e/ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a BB Tecnologia e Serviços S.A., será aberto prazo de 2 (dois) dias úteis para apresentação de recurso, após a notificação da decisão.

### 13. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 13.1. A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo a BB Tecnologia e Serviços S.A. revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável comprovado ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação, mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado no sistema para conhecimento dos INTERESSADOS.
- 13.2. Visando garantir o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com FGTS os valores destinados ao pagamento de férias, décimo terceiro salário e verbas rescisórias aos trabalhadores, somente serão efetuados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. ao INTERESSADO na ocorrência do fato gerador ou mediante conta-depósito vinculada, bloqueada para movimentação, a depender do estabelecido no **ANEXO I**.
- 13.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e em seus Anexos observar-se-á o que segue:
- 13.3.2. Excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;
- 13.3.3. Os prazos somente serão iniciados e vencidos em dias de expediente na BB Tecnologia e Serviços S.A.
- 13.4. O INTERESSADO é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 13.4.2. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do INTERESSADO que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a vencedora, a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 13.5. É facultado ao RESPONSÁVEL, ou à Comissão de Licitação, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 13.6. Os INTERESSADOS intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão responder no prazo determinado pelo RESPONSÁVEL, sob pena de desclassificação/inabilitação.
- 13.6.2. Todas as comunicações deverão ser feitas por escrito.
- 13.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do INTERESSADO, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.
- 13.8. As normas que disciplinam esta Licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os INTERESSADOS, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

- 
- 13.9. Todas as condições deste Edital e seus respectivos anexos farão parte do Contrato, independentemente de transcrição.
- 13.10. As decisões referentes a este processo licitatório serão, quando necessário, comunicadas aos INTERESSADOS por meio de publicação no portal *Licitacoes-e*.
- 13.11. Na ocorrência de qualquer fato superveniente ou na hipótese de caso fortuito ou de força maior será observado o seguinte:
- a) Se o fato impedir a realização de sessão pública na data marcada, a referida sessão será adiada;
  - b) Os prazos que estiverem em curso, serão suspensos, voltando a correr, assim que a situação estiver normalizada.
- 13.12. Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo RESPONSÁVEL.
- 13.13. A participação nesta licitação implica em aceitação de todos os termos deste Edital.
- 13.14. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o local da realização do certame, considerado aquele a que está vinculado o RESPONSÁVEL.

**BRASÍLIA, 11 DE JULHO DE 2024**

---

**ALINE FALCÃO GOMES**  
AUTORIDADE COMPETENTE DE LICITAÇÃO

# ANEXO I

## LICITAÇÃO ELETRÔNICA 2024/41

### DESCRIÇÃO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

#### 1. OBJETO

1.1. Constitui objeto deste Projeto Básico a contratação de empresas especializadas para fornecimento de postos de serviços para apoio às atividades de teleatendimento e agentes administrativos realizadas pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A em suas instalações, nas localidades definidas no ITEM 2, do **ANEXO 1 – Especificação para Fornecimento de Postos de Serviços**.

#### 2. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES, HORÁRIOS E LOCAIS

2.1. A descrição das atividades a serem realizadas pela PROPONENTE consta do **ANEXO 1 – Especificação para Fornecimento de Postos de Serviços**.

#### 3. CLASSIFICAÇÃO DA ATIVIDADE

3.1. Trata-se de prestação de serviços comuns.

3.2. Os serviços a serem contratados se enquadram nos pressupostos do Decreto n. 9.507, de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

3.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

3.4. A CONTRATADA é integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado aos colaboradores da BBTS, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da CONTRATADA, ou comando direto sobre os funcionários.

#### 4. CONDIÇÕES GERAIS

4.1. O presente Projeto tem por objetivo a contratação dos serviços dispostos no ITEM 01, de acordo com as características discriminadas no ITEM 03 do **Anexo 1 – Especificação para Fornecimento de Postos de Serviços**.

4.2. As atividades objeto deste documento serão desempenhadas pela PROPONENTE em ambiente da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, nas regiões metropolitanas das localidades abaixo:

REGIÃO	LOTES
BRASÍLIA-DF	1 (Localidade 1)
RIO DE JANEIRO-RJ	2 (Localidade 2)
SALVADOR-BA	3 (Localidade 3)
SALVADOR-BA	4 (Localidade 4)

**4.3.** As quantidades de postos constantes das tabelas do **ANEXO 1** se referem aos totais máximos estimados, não se constituindo em obrigação de demanda de alocação por parte da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**4.4.** O(s) contrato(s) poderá(rão) sofrer acréscimos ou reduções de até 25% (vinte e cinco por cento) do total dos postos de serviço, conforme descrito no **ANEXO 1**.

**4.5.** Os serviços serão prestados diretamente pela PROPONENTE, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial, das atividades previstas neste documento.

**4.6.** A PROPONENTE deverá obedecer ao estabelecido em Acordo Coletivo, Convenção Coletiva ou Dissídio, compatível com o objeto de que trata esse instrumento.

**4.7.** É vedado a PROPONENTE caucionar ou utilizar a presente contratação para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

## **5. OBRIGAÇÕES DA PROPONENTE**

**5.1.** Manter a quantidade suficiente de postos de serviço necessária para o fiel cumprimento do objeto contratado, conforme estimativas de horários e de quantitativos de postos de serviço, constantes no **ANEXO 1 – Especificação para Fornecimento de Postos de Serviços**.

**5.2.** Respeitar as normas de segurança da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A e do ambiente de trabalho onde será realizada a prestação do serviço, que serão disponibilizadas oportunamente.

**5.3.** Manter os profissionais, no local e horário de prestação dos serviços, identificados mediante uso permanente de crachá, com foto e nome visíveis, a partir do primeiro dia de alocação do posto de serviço.

**5.4.** Fornecer, às suas expensas, crachá de identificação individual, com cartão de tecnologia que permita performance de leitura, do tipo “universal” compatível com sistemas de controle de acesso diversos e cordão personalizado da PROPONENTE a todos os profissionais ocupantes dos postos de serviço.

**5.4.1.** Os crachás deverão conter a transcrição: “A SERVIÇO DA BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS”, além da razão ou denominação social da PROPONENTE, a foto colorida

atual, o nome do empregado, o CPF, o RG e o número do registro para acesso às dependências da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A ou aos locais por ela definidos.

**5.4.2.** Os modelos dos crachás deverão ser homologados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**5.4.3.** A PROPONENTE terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a partir da data de assinatura do contrato, para apresentar os crachás para homologação.

**5.4.4.** A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A terá um prazo de até 2 (dois) dias úteis para a homologação ou rejeição dos crachás.

**5.4.5.** Em caso de rejeição, a PROPONENTE terá um prazo de até 3 (três) dias úteis, a partir da notificação da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, para apresentar novo(s) modelo(s) de crachá(s) para homologação.

**5.4.6.** Os crachás homologados deverão estar disponíveis para cada funcionário da operação no primeiro dia da alocação do posto de serviço.

**5.4.7.** Os funcionários deverão portar o crachá de identificação disponibilizado pela PROPONENTE acima da cintura, em local visível, desde o primeiro dia da alocação do posto de serviço.

**5.4.8.** Ao final do contrato, ou na substituição de profissional, a PROPONENTE será responsável pela destruição dos crachás de seus funcionários.

**5.5.** Contratar sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados nos postos de serviço para a execução do contrato, mediante processo de recrutamento e seleção a ser realizado fora do ambiente da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, arcando com todos os gastos necessários, e respeitando as seguintes condições abaixo, ficando às expensas da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A o período correspondente ao tempo de treinamento dos postos de serviço.

**5.5.1.** Ter idade mínima de 18 anos;

**5.5.2.** Possuir aprovação em prova escrita; e

**5.5.3.** Possuir certidão negativa de antecedentes criminais, que pode ser obtida gratuitamente pela grande rede, no sítio “ePol SINIC” da Polícia Federal.

**5.6.** Designar pessoal para a ocupação dos postos de serviços, de acordo com perfil exigido pela atividade, ou seja, profissionais habilitados e devidamente credenciados, assumindo total responsabilidade pelo controle de frequência, disciplina e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, pagamentos a fornecedores diretos, NR (Normas Regulamentadoras) de saúde pública e do trabalho, inclusive quanto à necessidade de formação de CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), quando couber, assim como pelo cumprimento de todas as demais obrigações atinentes ao presente documento e determinação descrita em Acordo Coletivo, Convenção Coletiva ou

Dissídio, compatível com o objeto de que trata esse instrumento, não havendo vinculação de ordem empregatícia entre os profissionais da PROPONENTE com a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**5.7.** Obrigar-se por si, seus empregados, sócios, diretores e mandatários a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, além de se responsabilizar por ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas, por meio de termo de sigilo e confidencialidade, conforme modelo constante no **ANEXO 2 – Termo de Sigilo e Confidencialidade**. O referido termo deverá ser assinado pelo representante da PROPONENTE, sendo entregue no ato da assinatura do contrato.

**5.7.1.** Assinar documento pessoal de responsabilidade, confidencialidade e sigilo, que deverá ser firmado entre a PROPONENTE e seus empregados, envolvidos com a referida prestação de serviços, conforme modelo constante do **ANEXO 5 – Termo de Responsabilidade**.

**5.8.** Instruir os seus profissionais quanto à prevenção de acidentes e incêndios nas dependências da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**5.9.** Durante a execução dos serviços, a PROPONENTE se compromete a dar ciência formal, através de relatórios emitidos pelos seus prepostos, de qualquer ocorrência verificada na execução das atividades que **possam** prejudicar o bom andamento e a continuidade dos serviços, evitando interrupções ou paralisações dos serviços ou das atividades da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A ou dos seus Clientes.

**5.10.** Responsabilizar-se por toda e qualquer ação, bem como seus custos, necessários a localizar/contatar seus empregados em situação de ausência continuada sem justificativa ou abandono de serviço, independentemente do número de faltas.

**5.11.** Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento do contrato oriundo do presente Projeto Básico.

**5.11.1.** Em caso de ação trabalhista envolvendo a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A e empregados da PROPONENTE, esta adotará providências necessárias no sentido de preservá-la e mantê-la a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza e, não o conseguindo, se houver condenação, reembolsará à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. as importâncias que esta tenha sido obrigada a pagar, dentro do prazo improrrogável de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do efetivo pagamento.

**5.12.** Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais **causarem** a terceiros ou à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, devendo ser descontado, no primeiro pagamento subsequente à ocorrência, o valor correspondente aos prejuízos causados, conforme o caso.

**5.12.1.** Considerar-se-á também como danos e prejuízos aqueles relacionados a mobiliários ocasionados por falhas de contratados e por erros que gerem prejuízo à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**5.12.2.** Ressarcir a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A em casos de ocorrência de prejuízos decorrentes de má atuação ocasionados por **falhas operacionais**, atuação irregular ou em desconformidade com os roteiros/procedimentos fornecidos a cada colaborador e no caso de **falhas comportamentais** envolvendo descortesia e/ou mau comportamento.

**5.12.3.** Entende-se por prejuízos decorrentes de má atuação por **falhas operacionais**: descumprimento de rotinas operacionais por dolo ou culpa, omissões, falta de diligência e encerramento de chamadas e/ou atendimentos de forma não satisfatória.

**5.12.4.** Entende-se por prejuízos decorrentes de má atuação por **falhas comportamentais**: linguagem inapropriada, comportamentos abusivos, descortesia, bem como a execução de suas atividades sem um tom respeitoso, sem o mínimo de atos de urbanidade reconhecidos pelo homem médio.

**5.12.5.** Os eventos citados nos itens acima são não exaustivos, sem prejuízo de outros que possam vir a ocorrer e que serão pontuados às empresas PROPONENTES.

**5.13.** Os eventos de que tratam o ITEM 5.12 e seus subitens que ensejarem ressarcimento serão descontados (glosados) no primeiro pagamento subsequente à ocorrência do fato gerador, cujo valor corresponderá a um dos percentuais descritos nas tabelas do ITEM 5 do ANEXO 1, considerando-se a escala de falhas cometidas, **operacionais e/ou comportamentais**, pela empresa PROPONENTE apuradas no mês de referência.

**5.14.** Manter no local da prestação do serviço pastas próprias contendo toda documentação atualizada relativa aos registros, horários de trabalho e atividades de seus empregados, sob seu controle, sua guarda e responsabilidade, em recinto da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A ou do Tomador Final dos Serviços (Instrução Normativa MTE no 03, de 29/08/1997 e suas atualizações), sob pena de aplicação de multas e sanções.

**5.14.1.** Disponibilizar no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, todas as informações relativas às atualizações relacionadas acima, a partir da alocação ou substituição de seus empregados.

**5.15.** Responsabilizar-se por todas e quaisquer despesas, em especial despesas de natureza previdenciária, fiscal, trabalhista ou civil, bem como emolumentos, ônus ou encargos de qualquer espécie ou origem, incluída a alimentação, transporte ou outro benefício dos profissionais, pertinentes à execução do objeto do contrato decorrente do presente Projeto Básico.

**5.16.** A inadimplência da PROPONENTE, com referência aos encargos legais de seus funcionários, não transfere para a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, a responsabilidade do seu pagamento. Caso venha a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A a satisfazê-los, ser-lhe-á assegurado o direito de regresso, sendo os valores pagos atualizados financeiramente, desde a data em que tiverem sido pagos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A até aquela em que ocorrer o ressarcimento pela respectiva PROPONENTE, que deverá ocorrer em no máximo 10 (dez) dias úteis, a contar da data do pagamento.

**5.17.** Comprovar perante a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, a qualquer momento, o cumprimento das obrigações legais em relação aos seus funcionários, inclusive aquelas contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho.

**5.17.1.** A PROPONENTE deverá acatar a fiscalização da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, levada a efeito por pessoa devidamente designada para tal fim, cuja solicitação atender-se-á imediatamente, comunicando-a de quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.

**5.18.** Recrutar, conforme perfis descritos no **ANEXO 1 – Especificação para Fornecimento de Postos de Serviços**, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, os empregados para atuarem no quantitativo de postos de serviço definidos e necessários para o fiel desempenho e execução dos serviços objeto deste documento.

**5.18.1.** A PROPONENTE deverá se responsabilizar pelos exames admissionais, periódicos e demissionais dos seus profissionais, sem quaisquer ônus adicionais para a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**5.19.** Manter, sob sua responsabilidade, rigoroso controle de frequência diário de seus profissionais.

**5.19.1.** Havendo necessidade de instalação de relógio de ponto ou equipamento similar é responsabilidade da PROPONENTE toda despesa referente à adaptação e alteração da infraestrutura da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**5.19.2.** A adaptação e adequação deverá ser avaliada e autorizada de forma expressa e formal pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**5.19.3.** Em caso de vacância do Posto de Serviço, este deverá ser ocupado no **prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**. Entende-se por vacância os casos em que o posto não se encontrar ocupado e/ou preenchido por evento de responsabilidade da PROPONENTE e/ou de seus funcionários.

**5.19.3.1.** O prazo máximo de 24 horas de que trata o ITEM acima não guarda correlação com a necessidade de cumprimento do percentual descrito na tabela do ITEM 5.2. do ANEXO 1, ou seja, o não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço de 98% de ocupação, diária, de postos, implicará em glosa.

**5.19.4.** Caso a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A solicite, mediante solicitação formal e a critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, novos postos de serviços, a empresa



PROPONENTE fica obrigada a fornecê-los num prazo máximo até 10 (dez) dias corridos a partir da data do pedido.

**5.19.5.** Ressarcir os custos à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, quando houver a necessidade de contratação de outras empresas para o fornecimento de parte ou da totalidade dos postos de serviços objeto da presente contratação, por descumprimento da PROPONENTE, ficando desde já autorizada a glosa na fatura mensal correspondente, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

**5.20.** Designar, formalmente, prepostos que deverão ter poderes expressos para recebimento de notificação de aplicação de penalidades e capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual, competindo-lhes, entre outras atividades, proceder aos contatos com o gestor do contrato (representante da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A), durante a execução do contrato, bem como prestar atendimento aos seus profissionais em serviço, tais como:

**5.20.1.** Entrega de contracheques, vale-transporte, auxílio-alimentação, controle de registro de ponto;

**5.20.2.** Acompanhamento e controle de frequência dos ocupantes dos postos de serviços;

**5.20.3.** Solução para toda e qualquer demanda oriunda dos profissionais alocados nos postos de serviços, inclusive os motivados por movimentos partidários diversos.

**5.20.3.1.** A PROPONENTE não poderá indicar como preposto qualquer dos profissionais atuantes na prestação dos serviços.

**5.20.3.2.** A PROPONENTE não poderá alocar nos postos de serviços, ou na função de preposto, cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de chefia, direção e assessoramento, ou de membros e funcionários vinculados à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**5.21.** Entregar aos empregados o vale-transporte e o auxílio-alimentação até o último dia útil do mês anterior ao da prestação do serviço.

**5.22.** Entregar em até 5 (cinco) dias úteis, mensalmente ou quando solicitado, à unidade fiscalizadora do contrato, cópias dos comprovantes de fornecimento de auxílio-alimentação e vale-transporte dos ocupantes dos postos de serviços alocados na operação, nos quais deverão constar nome e matrícula do profissional e data da entrega.

**5.23.** Submeter à aprovação, em até 10 (dez) dias corridos, a partir da assinatura do contrato, plano de contingência para ocorrências que possam prejudicar o cumprimento do objeto contratual, ou seja, alternativas em casos de greves de seus empregados e greve nos meios de transporte, bem como picos e emergências por conta da urgência dos serviços disponibilizados.

**5.23.1.** Nos casos de greves nos meios de transporte, ou quaisquer eventos que impeçam o pleno funcionamento do transporte público, inclusive mediante determinação municipal, a PROPONENTE deverá disponibilizar transporte alternativo para seus empregados, às suas expensas, de forma a garantir a continuidade da prestação dos serviços, mantendo ativos pelo menos 80% dos postos em cada turno.

**5.24.** Comprovar o seu regime tributário e caracterizar todos os impostos e obrigações fiscais a que se sujeita, emitindo as notas fiscais sobre os serviços prestados em conformidade com os mesmos.

**5.25.** Zelar pela integridade das áreas destinadas à prestação dos serviços, equipamentos e dados entregues, para cumprimento de suas obrigações, disponibilizados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. Fica, desde já, acordada a obrigatoriedade quanto ao ressarcimento de quaisquer danos que ocorram e que venham a acarretar prejuízos à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**5.26.** Substituir mediante solicitação formal e a critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A qualquer um dos profissionais designados para executar as tarefas correspondentes a este documento, que não estejam nos padrões estabelecidos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a partir da data de solicitação.

**5.27.** Todos os custos referentes aos empregados, a partir da data da formalização da solicitação de sua substituição, não poderão ser cobrados da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**5.28.** Apresentar para fins de qualificação técnico-operacional um ou mais atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, conforme **ANEXO 3 – Declaração de Capacitação para Prestação de Serviços**, expedido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, em nome da PROPONENTE.

**5.28.1.** Os atestados deverão ser apresentados em papel timbrado do emitente, contendo identificação do signatário, nome, endereço, e-mail e telefone para contato.

**5.28.2.** Os atestados ou declarações de capacidade técnica apresentados pelo licitante devem comprovar aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto de que trata o processo licitatório.

**5.28.3.** Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica e/ou declarações que comprovem que a PROPONENTE tenha executado fornecimento de postos de serviços compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período **não inferior a 3 (três) anos**, nos seguintes termos:

**5.28.3.1.** Para comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados.

**5.28.3.2.** É admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, para fins da comprovação de que trata o subitem 5.28.3.1 acima, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos.

**5.28.3.3.** O licitante deverá comprovar que tenha executado contrato(s) com o mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de serviço a serem contratados.

**5.28.3.4.** Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

**5.28.3.5.** Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

**5.28.4.** Os atestados e/ou declarações de capacidade técnica deverão se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica especificada no contrato social registrado na junta comercial competente.

**5.28.5.** A PROPONENTE deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia simples do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

**5.29.** Apresentar, para fins de qualificação econômico-financeira:

**5.29.1.** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem sua boa situação financeira, comprovando índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um), em todos os índices aqui mencionados:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

**5.29.2.** Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação (valor que o proponente venha a apresentar na sua proposta após a etapa de lances) para o período de 12 meses, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;

**5.29.3.** Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação (valor que o proponente venha a apresentar na sua proposta após a etapa de lances) para o período de 12 meses, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta; e

**5.30.** Manter atualizada a garantia do contrato.

## **6. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**

**6.1.** Durante a vigência do contrato e ao término do prazo de validade de cada certificado, a PROPONENTE se obriga a apresentar à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A os seguintes certificados devidamente atualizados:

- 6.1.1.** Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, inclusive perante a Dívida Ativa da União;
- 6.1.2.** Certidão Negativa de Débitos junto ao INSS (CND);
- 6.1.3.** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- 6.1.4.** Certificado de Regularidade do FGTS – CRF.
- 6.1.4.1.** A PROPONENTE estará dispensada de apresentar os documentos de que trata a cláusula 6.1, com exceção do subitem “6.1.3”, caso seja possível, à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, verificar a regularidade da situação da PROPONENTE por meio de consulta on-line ao SICAF.
- 6.2.** A PROPONENTE deverá entregar, mensalmente ou quando solicitado, os seguintes documentos relativos aos postos de serviço alocados na execução do contrato:
- 6.2.1.** Extrato da conta do INSS e do FGTS de quaisquer empregados, a critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A;
- 6.2.2.** Cópia da folha de pagamento analítica do mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A;
- 6.2.3.** Cópia dos contracheques dos empregados ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
- 6.2.4.** Guias da Previdência Social e Guias de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social, acompanhados dos respectivos comprovantes de entrega e protocolos de conectividade;
- 6.2.5.** Comprovantes de pagamento de vale-transporte, vale-alimentação e vale-refeição;
- 6.2.6.** Comprovante de pagamento do plano de saúde;
- 6.2.7.** Cópia do relatório GFIP-SEFIP contendo a relação de trabalhadores;
- 6.2.8.** Cópia do CAGED – Cadastro Geral de Admitidos e Demitidos;
- 6.2.9.** Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;
- 6.2.10.** Aviso de férias assinado pelo funcionário, quando do evento;
- 6.2.11.** Recibo de férias devidamente quitado, quando do evento; e
- 6.2.12.** Termo de rescisão dos contratos de trabalho (TRCT), quando houver.
- 6.3.** No primeiro mês de vigência do contrato e sempre que houver admissão ou substituição de empregados alocados em postos de serviço a PROPONENTE deverá apresentar à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A:
- 6.3.1.** Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de serviço, número da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e Nome e Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) da mãe;
- 6.3.2.** Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social dos empregados admitidos ou substituídos devidamente assinada pela PROPONENTE;
- 6.3.3.** Exames médicos admissionais dos empregados da PROPONENTE que prestarão os serviços.
- 6.4.** A PROPONENTE deverá entregar, até 10 (dez) dias após o último mês de prestação dos serviços (extinção ou rescisão do contrato), cópias autenticadas dos

documentos abaixo relacionados:

**6.4.1.** Termos de Rescisão dos Contratos de Trabalho (TRCT) dos empregados prestadores de serviços, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria. Para rescisões com prazos inferiores a um 1 (um) ano deverão ser apresentadas cópias autenticadas dos Termos de Rescisão dos Contratos de Trabalho (TRCT), devidamente assinados;

**6.4.2.** Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

**6.4.3.** Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

**6.4.3.1.** A PROPONENTE poderá optar pela entrega de cópias não autenticadas, desde que acompanhadas de originais para conferência no local de recebimento.

**6.4.3.2.** Caso não ocorra rescisão dos contratos de trabalho, a PROPONENTE deverá comprovar a realocação dos empregados em outra atividade de prestação de serviços.

**6.5.** Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A deverá oficiar a ocorrência ao Instituto Nacional do Seguro Social e à Receita Federal do Brasil – RFB.

**6.6.** Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A deverá oficiar a ocorrência à Secretaria de Trabalho.

**6.7.** O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contrato poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

**6.8.** Até que a PROPONENTE comprove toda a regularidade fiscal e trabalhista, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A poderá reter a garantia prestada e os valores das faturas correspondente a 1 (um) mês de serviço, podendo utilizá-los para o pagamento direto dos trabalhadores no caso de a PROPONENTE não efetuar os pagamentos em até 2 (dois) meses do encerramento da vigência contratual.

**6.9.** A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A se reserva o direito de rescindir administrativamente o contrato quando, por ocasião do pagamento, a PROPONENTE não comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista na forma ajustada nas cláusulas acima.

## **7. OBRIGAÇÕES DA BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A**

**7.1.** A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A exercerá, na forma que julgar conveniente, ampla fiscalização para o fiel cumprimento das obrigações estipuladas.

**7.2.** Efetuará o pagamento à PROPONENTE, de acordo com as condições estabelecidas no contrato.

**7.2.1.** A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A efetuará os pagamentos à PROPONENTE pela efetiva prestação dos serviços descritos no **ANEXO 1 – Especificação para Fornecimento de Postos de Serviços**, mediante a comprovação da execução dos mesmos.

- 7.3.** Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob aspecto quantitativo e qualitativo, por meio do fiscal designado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, que anotará em relatório próprio e específico as falhas e irregularidades para que sejam corrigidas pela PROPONENTE ou para aplicação de eventuais penalidades.
- 7.4.** Prestar à PROPONENTE, através do fiscal designado, informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados.
- 7.5.** Assegurar o livre acesso dos profissionais da PROPONENTE, quando devidamente identificados, aos locais em que devam executar suas tarefas.
- 7.6.** Assegurar-se de que os profissionais utilizados para a prestação de serviços estejam regularmente contratados pela PROPONENTE, solicitando à mesma o registro na carteira de trabalho para comprovar o registro de função profissional, valor do salário a ser pago e o cumprimento das obrigações trabalhistas.
- 7.7.** Exigir o cumprimento das obrigações e promover a avaliação da PROPONENTE.
- 7.8.** Exigir a correta especificação dos serviços nas notas fiscais/faturas, bem como a aplicação de impostos, em conformidade com o estabelecido no item 14.3.
- 7.9.** Disponibilizar espaço físico e condições de uso, quando necessário, para a PROPONENTE, obrigando-se ainda a zelar pela integridade das áreas destinadas à prestação dos serviços.
- 7.10.** Reter e/ou descontar todo e qualquer crédito da PROPONENTE no montante necessário para o cumprimento das obrigações previstas nos ITENS **5.10, 5.11 e 5.12**, se a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. for envolvida em alguma autuação, prejuízos provocados pelos profissionais da PROPONENTE ou processo concernente a mesma.
- 7.11.** Deverão ser auditados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, com registro de não conformidade para imediata correção, se for o caso, os itens abaixo, no prazo de até 48 horas:
- 7.11.1.** Desvios de conduta com violação de regras de segurança e saúde ocupacional, que possam potencializar incidentes ou acidentes;
- 7.11.2.** Falta de apresentação da elaboração e implementação dos Planos de Contingência e de Segurança (PPRA, PCMSO e Ficha de Registro de Empregado);
- 7.11.3.** Falta de qualificação ou treinamento dos funcionários da PROPONENTE;
- 7.11.4.** Descumprimento do processo de recrutamento e seleção, conforme exigido em contrato;
- 7.11.5.** Falta de apresentação da elaboração e implementação da CIPA, quando necessário.
- 7.12.** Exigir, a qualquer momento, a comprovação do cumprimento das obrigações legais pela PROPONENTE em relação aos seus funcionários, inclusive aquelas contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho.
- 7.13.** Realizar diligência/visita técnica a fim de comprovar a veracidade do(s)

Atestado(s) de Capacidade Técnico-Operacional apresentado(s) pela PROPONENTE, quando poderá(ão) ser requerida(s) cópia(s) simples do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o(s) serviço(s) apresentado(s) no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).

**7.14.** Proibir o acesso à internet em sites que não estejam relacionados com o objeto do serviço contratado, sendo permitido somente acessar os softwares e os diretórios relacionados à execução dos trabalhos contratados.

**7.15.** Fornecer EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) aos ocupantes dos postos de serviço e impor penalidades àqueles que se neguem a usá-los.

## **8. GARANTIA**

**8.1.** A PROPONENTE apresentará, em até 30 (trinta) dias úteis, contados da assinatura do contrato, garantia de execução do contrato em uma das modalidades previstas em lei, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, tendo como beneficiária a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, sob pena de rescisão imediata do contrato.

**8.2.** A garantia oferecida deverá permanecer íntegra por até 3 (três) meses após o término da vigência do contrato e será liberada ante a comprovação de que a PROPONENTE pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação ou de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho. Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

**8.3.** Quando a garantia for apresentada na modalidade seguro-garantia, a respectiva apólice deverá ser expedida exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) devendo conter o número de registro naquela instituição, como também, seus termos deverão ser previamente aprovados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**8.4.** A garantia apresentada deverá assegurar o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do contrato, multas punitivas aplicadas à PROPONENTE, prejuízos diretos causados à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato e obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela PROPONENTE.

**8.5.** Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, o instrumento respectivo deverá ser expedido exclusivamente por qualquer das entidades controladas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil, com seus termos previamente aprovados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**8.5.1.** Quando a garantia for apresentada na modalidade fiança bancária, a instituição financeira fiadora deverá demonstrar possuir bens suficientes à garantia integral da fiança prestada, conforme artigo 825 da lei 10.406/2002. A carta de fiança deverá conter cláusula expressa de renúncia do fiador ao benefício de ordem previsto no artigo 827 da Lei 10.406/2002, conforme facultado pelo inciso I do artigo 828 do mesmo diploma legal, a ser registrada no Registro de Títulos e Documentos, conforme previsto nos artigos 128, 129 e

130 da Lei 6015/73.

**8.6.** No caso de aumento do valor do contrato, fica a PROPONENTE obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta cláusula, em até 10 (dez) dias úteis, contados da data de assinatura do termo aditivo.

**8.7.** Prorrogado o prazo de vigência do contrato, fica a PROPONENTE obrigada a renovar a garantia, no mesmo percentual e modalidades constantes desta cláusula, em até 30 (trinta) dias úteis, contados da data da assinatura do termo aditivo.

**8.8.** A garantia apresentada em desacordo com os requisitos e coberturas previstas no instrumento de contrato será devolvida à PROPONENTE, que disporá do prazo improrrogável de até 10 (dez) dias úteis, para a regularização da pendência, sob pena de rescisão contratual.

## **9. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**9.1.** O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercidos por representante da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, especialmente designado na forma da IN/SLTI/MP nº 05/2017.

**9.2.** Caberá ao fiscal designado, de cada lote de serviços, entre outras, as seguintes atribuições:

**9.2.1.** Receber da PROPONENTE planilha, contendo todos os ocupantes dos postos de serviços com as seguintes informações: nome completo, número de CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos e sua quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho etc.

**9.2.2.** Conferir todas as anotações nas Carteiras de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados, por amostragem, e verificar se elas coincidem com o informado pela empresa e pelo empregado, dando especial atenção à data de início do contrato de trabalho, à função exercida, à remuneração (corretamente discriminada em salário-base, adicionais e gratificações) e eventuais alterações dos contratos de trabalho.

**9.2.3.** Verificar se o número de ocupantes dos postos de serviços coincide com o informado pela PROPONENTE.

**9.2.4.** Verificar se o salário não é inferior ao informado na contratação, para cada nível de complexidade, bem como aos previstos na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT) ou Acordo Coletivo de Trabalho (ACT).

**9.2.5.** Consultar eventuais obrigações adicionais constantes na CCT ou ACT para as empresas.

**9.2.6.** Verificar a existência de condições insalubres ou de periculosidade no local de trabalho, cuja presença levará ao pagamento dos respectivos adicionais aos empregados e que obrigam a PROPONENTE a exigir que os ocupantes dos postos de serviços, façam uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI).

**9.2.7.** Consolidar, ao final de cada mês, por meio de relatório (Relatório Consolidado de Disponibilidade - RCD) extraído do Sistema de Gerenciamento de Postos de Serviço -



SGPS, a disponibilidade mensal dos postos de trabalho alocados na prestação dos serviços e o valor de faturamento a ser cobrado pelo fornecedor, já com as devidas glosas aplicadas.

**9.2.8.** Exigir a apresentação de cópias das folhas de ponto dos empregados, por ponto eletrônico ou meio que não seja padronizado (Súmula n. 338/TST), devendo realizar a glosa da fatura, em caso de faltas ou horas trabalhadas a menor, nos postos de serviço.

**9.2.9.** Exigir os comprovantes de pagamento de salários, vale-transporte e auxílio alimentação dos empregados.

**9.2.10.** Realizar a retenção da contribuição previdenciária (11% do valor da fatura) e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço, realizando a retenção e depósito de FGTS dos trabalhadores da PROPONENTE, caso esta autorize, conforme definido no instrumento convocatório.

**9.2.11.** Exigir os comprovantes de recolhimentos do FGTS por meio de cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP); cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet; e cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE).

**9.2.12.** Exigir os comprovantes de recolhimentos das contribuições ao INSS por meio de cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP); cópia do Comprovante de Declaração à Previdência; cópia da Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet; cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE).

**9.2.13.** Consultar a regularidade fiscal junto ao SICAF antes da realização de cada pagamento. Exigir a Certidão Negativa de Débito junto ao INSS (CND), a Certidão Negativa com a Fazenda Federal, inclusive perante a dívida ativa; a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT); e o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), caso estes documentos não estejam regularizados no SICAF.

**9.2.14.** Conferir, diariamente, o quantitativo de funcionários terceirizados que se encontram prestando serviços e suas funções, acompanhando pelo Sistema de Gerenciamento de Postos de Serviços (SGPS) da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**9.2.15.** Evitar o ordenamento direto de atividades por parte dos colaboradores da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, devendo dirigir ao preposto da empresa as solicitações por serviços, eventuais reclamações ou informações relacionadas aos empregados terceirizados.

**9.2.16.** Observar qual a data-base da categoria prevista na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) ou Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), pois os reajustes dos ocupantes dos postos de serviços devem ser obrigatoriamente concedidos pela empresa prestadora de serviços no dia e percentual previstos.

**9.2.17.** Assegurar para que a empresa prestadora de serviços respeite as estabilidades provisórias de seus empregados (“cipeiro”, gestante, estabilidade acidentária).

**9.2.18.** Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto da contratação, deverão ser prontamente atendidas pela PROPONENTE, sem ônus para a BB

TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**9.3.** A fiscalização da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A terá livre acesso aos locais de trabalho dos ocupantes dos postos de serviços da PROPONENTE, para assegurar-se de que as tarefas sejam executadas na forma preestabelecida.

## **10. CONDIÇÕES DE ACEITE DO SERVIÇO**

**10.1.** O recebimento e aceite dos serviços se dará após a verificação de sua execução nos termos da presente contratação e conforme **ANEXO 1 – Especificação para Fornecimento de Postos de Serviços**.

**10.1.1.** A aceitação dos serviços está condicionada ao cumprimento das obrigações estabelecidas na presente contratação.

**10.1.2.** A comprovação efetiva da prestação dos serviços se dará com a emissão de aceite formal pelo representante da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

## **11. PREÇO**

**11.1.** O preço mensal a ser pago pelos serviços prestados será o somatório dos valores apurados referente à quantidade de postos de serviço efetivamente disponibilizada pela PROPONENTE, necessária ao fiel cumprimento do objeto contratado.

**11.1.1.** O valor a ser pago por posto de serviço será proporcional a sua efetiva disponibilidade dentro do mês de apuração.

**11.1.2.** As ausências justificadas (férias e licenças em geral) não serão considerados como disponibilidade do posto de serviço.

**11.2.** Nos preços propostos deverão estar contempladas todas as despesas necessárias à plena execução dos serviços, conforme **ANEXO 4 - Planilha de Custos e Formação de Preços**.

**11.2.1.** A alíquota do ISS deverá respeitar o praticado no Município do faturamento/local da prestação de serviço.

**11.2.2.** Os itens referentes aos encargos e tributos, inclusive contribuições sociais, devem ser cotados no exato percentual estabelecido na legislação que rege a matéria, respeitando inclusive, os incentivos fiscais de cada localidade onde efetivamente é prestado o serviço e a recuperação fiscal de cada modalidade das empresas PROPONENTES.

**11.2.3.** Em relação aos encargos sociais incidentes sobre a remuneração no **ANEXO 4 - Planilha de Custos e Formação de Preços**, a PROPONENTE deverá preencher somente os campos que estiverem em branco, mantendo inalterados os já preenchidos.

**11.2.4.** Não será aceita proposta desonerada ou confeccionada em desacordo com o item 11.2.2, 11.2.3 e item 14 – INSS/FGTS/TRIBUTOS.

**11.2.5.** O item relacionado a Infraestrutura é de responsabilidade da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**11.2.6.** A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A fornecerá *link* de internet e telefonia necessários para prestação dos serviços objeto desse Projeto Básico.

**11.2.7.** Não há obrigatoriedade da utilização de uniformes.

**11.3.** Quaisquer outras rubricas não previstas e estabelecidas no **Anexo 4 – Planilha de Custos e Formação de Preços**, deverão ter prévia negociação com a BB

---

## TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**11.4.** O detalhamento de preços é de exclusiva responsabilidade da PROPONENTE, que deve dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado, inclusive encargos trabalhistas, sociais e tributos incidentes, não podendo a Empresa PROPONENTE alegar posteriormente desconhecimento de fatos ou erros no preenchimento da Planilha, como fundamento para solicitar reequilíbrio econômico-financeiro do futuro contrato.

## 12. RE Pactuação

**12.1.** O preço estipulado poderá ser repactuado mediante acordo entre as partes, de acordo com a legislação vigente, adotando-se como parâmetros básicos a qualidade e os preços de mercado para a prestação dos serviços objeto deste Contrato, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses.

**12.2.** O interregno mínimo de um ano para a primeira repactuação dos custos arrolados na planilha de custos e formação de preços (**ANEXO 4 – Planilha de Custos e Formação de Preços**), será contado da data da apresentação da proposta, assim entendido como a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta.

**12.2.1.** Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano deve ser contado da última repactuação correspondente a mesma parcela objeto da nova solicitação. Entende-se como última repactuação a data em que iniciou seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que foi celebrada.

**12.2.2.** Qualquer alteração contratual (termos e/ou preços) dar-se-á, obrigatoriamente, através de Aditivo.

**12.2.3.** Nos processos de repactuações subsequentes ao primeiro, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

**12.3.** Caberá à PROPONENTE apresentar, junto à sua solicitação de repactuação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de preços (**ANEXO 4 – Planilha de Custos e Formação de Preços**).

**12.4.** Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo da proposta que tenham sofrido variação, exceto aqueles com previsão específica de reajustamento, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.

**12.5.** A proposta de repactuação, observado o disposto nesta cláusula, dependerá de iniciativa da PROPONENTE e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

**12.6.** Na hipótese de não ter ocorrido o registro do Acordo Coletivo de Trabalho, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio da categoria de emprego dos postos de serviço até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a PROPONENTE deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, naquele aditivo, o seu interesse de repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

**12.7.** A inércia da PROPONENTE em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

**12.8.** Os custos relativos a crachás, quando houver, poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e formalização do pedido pela PROPONENTE, tendo como limite máximo a variação do IPCA ocorrida nos últimos doze meses, contados da data de apresentação da proposta ou do último reajuste, conforme o resultado da seguinte operação:

$$R = V (i1 - i0), \text{ onde:}$$

**i0**

**R** = é o valor do reajuste procurado

**V** = é o valor contratual a ser reajustado

**i1** = é o índice correspondente ao mês do aniversário da proposta

**i0** = é o índice inicial correspondente ao mês de apresentação da proposta

**12.9.** Não serão admitidos, como justificativas para embasar pedidos de repactuação contratual, eventuais reajustes concedidos pela PROPONENTE aos seus empregados e colaboradores, cujos termos colidam com a política econômica do Governo Federal, ou ainda que concedam aumentos salariais e/ou vantagens não praticadas por outros setores da economia.

### **13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**13.1.** As notas fiscais indicarão o serviço a que se referem, o número DGCO e OC constantes do contrato e deverão ser entregues à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A até o 5º dia útil do mês subsequente da prestação do serviço, no endereço mencionado no preâmbulo do presente contrato ou em outro local, desde que previamente indicado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**13.2.** O pagamento será efetuado mensalmente, mediante crédito em conta corrente mantida, preferencialmente no Banco do Brasil S.A, em nome da PROPONENTE, no prazo de 15 dias após o ateste da Nota Fiscal/Fatura, cumpridos os seguintes itens:

**13.2.1.** Apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as Fazendas Federal; da prova de regularidade relativa à Seguridade Social; do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS; e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

**13.2.2.** Apresentação dos seguintes documentos:

**13.2.2.1.** Relação nominal dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive os que, transitoriamente, atuaram em substituição à mão de obra faltante;

**13.2.2.2.** Comprovante de depósito bancário e cópia da folha de pagamento referente ao mês das execuções dos serviços, identificando o nome e a matrícula do empregado;

**13.2.2.3.** Comprovante de fornecimento dos auxílios devidos (alimentação, transporte etc.), com a respectiva data de disponibilização, quantidade, valor e mês de competência;

**13.2.2.4.** Guias de recolhimento de INSS e FGTS do mês anterior à execução dos serviços e eventuais multas sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões, juntamente com a Relação dos Trabalhadores (RE) constantes do arquivo SEFIP;

**13.2.2.5.** Resumo discriminado do faturamento, incluindo o quantitativo e o número de horas laboradas no período, bem como especificação dos descontos realizados no salário, no auxílio transporte e no auxílio alimentação;

**13.2.2.6.** Demonstrativo de férias e licenças concedidas aos empregados alocados na execução do contrato, indicando se houve ou não a substituição, referente ao mês da prestação dos serviços;

**13.2.2.7.** Documentação completa acerca das rescisões de empregados ocorridas no mês faturado, incluindo memória de cálculo detalhada;

**13.2.2.8.** Documentação completa acerca da admissão de novos profissionais, incluindo cópia da Carteira de Trabalho (CTPS).

**13.2.3.** As notas fiscais e os documentos exigidos, para fins de liquidação e pagamento das despesas, deverão ser entregues exclusivamente para o representante da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, em formato digital ou de outra forma negociada entre a PROPONENTE e a CONTRATANTE.

**13.2.4.** A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A se reserva o direito de somente efetuar o pagamento dos serviços prestados após a comprovação do pagamento integral dos correspondentes salários, auxílio-alimentação, vale-transporte, bem como dos respectivos encargos sociais e trabalhistas decorrentes da relação de emprego firmada entre a PROPONENTE e os empregados alocados na prestação do serviço.

**13.3.** Constatando a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A qualquer divergência ou irregularidade na nota fiscal/fatura, esta será devolvida à PROPONENTE em, no máximo, 05 (cinco) dias úteis a contar da data da conclusão do ateste, acompanhada das informações correspondentes às irregularidades verificadas, para as devidas correções. Neste caso, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A terá o prazo de até 10 (dez) dias, a contar da data da reapresentação do documento, para o efetivo pagamento. Enquanto a Nota Fiscal não for devidamente atestada pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, na forma ajustada neste contrato, o pagamento não será liberado, não acarretando qualquer ônus para a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**13.4.** Não serão aceitos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, como documento hábil de cobrança, boletos bancários.

**13.5.** Os pagamentos, quando aplicáveis, ficam condicionados à entrega dos serviços e aceitação dos mesmos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**13.6.** A produtividade relativa ao posto de serviço não ocupado, desde que não suprida por outro profissional, será deduzida do pagamento a ele devido.

**13.7.** Na hipótese de os valores pagos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A à PROPONENTE em um determinado mês apresentarem diferença a maior em relação ao preço efetivamente devido, a PROPONENTE será comunicada, por escrito, para que, no próximo faturamento, proceda ao respectivo abatimento do valor efetivamente pago a maior.

**13.8.** Na hipótese de os valores pagos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A à

PROPONENTE em um determinado mês apresentarem diferença a menor em relação ao preço efetivamente devido, a PROPONENTE deverá comunicar, por escrito, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, informando a diferença de valor que efetivamente irá crescer, quando do próximo faturamento, demonstrando e comprovando de forma clara os reais motivos do faturamento a menor.

**13.9.** O cálculo do faturamento dos serviços prestados de acordo com as especificidades deste objeto será efetuado automaticamente pelo SGPS - sistema desenvolvido e utilizado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS para controle da disponibilidade de postos de serviço, resultados apresentados pelo PROPONENTE e valores para pagamento e retenção na conta de provisionamento, que produzirá um relatório mensal a ser submetido pelo fiscal administrativo para atestes do gestor do contrato e do preposto da empresa PROPONENTE.

**13.10.** O processamento do cálculo do faturamento terá frequência mensal, com acompanhamento diário dos valores resultantes da disponibilidade dos postos de serviço e possíveis glosas aplicadas. Os atestes diários da disponibilidade serão realizados pelos fiscais de serviço de cada unidade de faturamento, representantes da BB Tecnologia e Serviços, e pelos líderes operacionais, representantes da empresa PROPONENTE.

**13.11.** O controle de acesso para fins de apuração da disponibilidade não se confunde com o controle obrigatório de horário das empresas com mais de 10 funcionários, conforme determina o parágrafo 2º, do Art. 74 da CLT, a Portaria MTE n. 1.510/2009 e a Portaria MTE n. 373/2011. Não se trata, portanto, de nenhuma forma de relação trabalhista entre a BB Tecnologia e Serviços e os empregados da empresa PROPONENTE.

## **14. INSS/FGTS/TRIBUTOS**

**14.1.** A PROPONENTE destacará na nota fiscal de prestação de serviços, o montante da retenção para a seguridade social, aplicando a alíquota de 11% (onze por cento) sobre o valor tributável da nota. Esse montante será retido pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A que o recolherá ao INSS no prazo legal, em nome da PROPONENTE. A falta de destaque dos 11% (onze por cento) na nota fiscal não impedirá a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A de fazer a retenção.

**14.2.** Caso a PROPONENTE não entregue a nota fiscal à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, no prazo estipulado, constituirão ônus da PROPONENTE os encargos e penalidades incidentes sobre a contribuição previdenciária retida e recolhida com atraso ao INSS pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**14.3.** A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A efetuará a retenção e o recolhimento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, no código 17.05, conforme Lei Complementar nº 116, de 31/07/2003 (categoria 17 – Serviços de apoio técnico, administrativo, jurídico, contábil, comercial e congêneres), incidente sobre os serviços ora contratados, quando a legislação municipal assim o exigir, bem como serão retidos na fonte outros tributos e contribuições sobre os pagamentos efetuados, utilizando-se as alíquotas previstas para a execução dos serviços objeto deste contrato, de acordo com o determinado pela legislação vigente.

## **15. PENALIDADES E MULTAS**

**15.1.** A PROPONENTE ficará sujeita, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

**15.1.1.** Advertência;

**15.1.2.** Multa;

**15.1.3.** Suspensão temporária de até 2 (dois) anos, que poderá ser aplicada quando ocorrer:

**15.1.3.1.** Apresentação de documentos falsos ou falsificados;

**15.1.3.2.** Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;

**15.1.3.3.** Atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto na presente contratação;

**15.1.3.4.** Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;

**15.1.3.5.** Irregularidades que ensejem a rescisão contratual;

**15.1.3.6.** Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

**15.1.3.7.** Prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução da presente contratação; e

**15.1.3.8.** Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**15.1.3.9.** Descumprimento das obrigações desta contratação, especialmente aquelas relativas às características dos serviços previstos na proposta e no projeto básico e seus anexos.

**15.2.** Constitui falta grave, caracterizada como falha na execução contratual, o não recolhimento das contribuições sociais da Previdência Social e do FGTS, bem como o não pagamento do salário, do vale transporte e do auxílio alimentação no dia fixado, que poderá dar ensejo à rescisão da avença, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da suspensão para licitar e contratar conforme previsto no item 15.1, subitem “15.1.3”. As sanções previstas nos subitens “15.1.1” e “15.1.3” desta cláusula poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa.

**15.3.** As penalidades previstas no subitem “15.1.3” desta cláusula também poderão ser aplicadas à PROPONENTE, caso tenha sofrido condenação definitiva por fraudar recolhimento de tributos, praticado ato ilícito visando frustrar os objetivos da contratação ou demonstrado não possuir idoneidade para contratar com a Administração.

**15.4.** Em todas as hipóteses de aplicação das sanções administrativas e penalidades constantes desta cláusula, será assegurado à PROPONENTE, na forma da Lei, o exercício do contraditório e ampla defesa.

**15.5.** As penalidades constantes deste documento não são excludentes, devendo os valores serem somados por ocasião da ocorrência dos eventos.

**15.6.** Aplicar glosa de 1% (um por cento), sobre o valor total da fatura do mês da ocorrência, no caso de não disponibilizar o percentual mínimo estabelecido dos recursos alocados na operação da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, nos casos de greve nos meios de transporte, para a continuidade das atividades, em todos os dias que perdurar a referida greve.

**15.7.** O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será

descontado de pagamentos eventualmente devidos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A à PROPONENTE ou cobrado judicialmente.

**15.8.** As multas poderão ser aplicadas cumulativamente, inclusive com as demais sanções, não tendo caráter compensatório, sendo que a sua cobrança não isentará a PROPONENTE da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

**15.9.** As ocorrências que tiverem por origem ações ou omissões de empregados da PROPONENTE e que resultarem em reclamação encaminhada às instâncias atuantes na esfera de direito do consumidor, a exemplo de Ouvidorias/PROCON/Justiça/BACEN etc., serão penalizadas na razão de 20% (vinte por cento) do valor do faturamento do mês da formalização da reclamação, sem prejuízo de eventuais ressarcimentos a título de perdas materiais e danos morais por parte da PROPONENTE. Nenhuma glosa será efetuada sem que se instaure procedimento administrativo de apuração de responsabilidade, tendo a PROPONENTE o prazo de 5 dias úteis, contados da data em que for formalmente demandada pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, para apresentação de argumentos de defesa.

**15.10.** Findo esse prazo, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, desde já ficará autorizada, a debitar dos créditos mantidos pela PROPONENTE junto à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, visando à reparação inicial pelos impactos causados, sem prejuízo da aplicação das demais cláusulas do presente contrato, assegurando à PROPONENTE o direito ao contraditório e à ampla defesa.

**15.11.** A PROPONENTE, desde logo, autoriza a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A a descontar dos valores por ela devidos o montante das multas aplicadas.

## **16. VIGÊNCIA**

**16.1.** A presente contratação terá prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses contado a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogada, segundo os ditames legais, mediante assinatura de aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses.

## **17. SIGILO E CONDIÇÕES DE SEGURANÇA**

**17.1.** A PROPONENTE obriga-se por si, seus empregados e prepostos, sócios, diretores e mandatários a manter total sigilo e confidencialidade sobre os serviços prestados, no que se refere a não divulgação, integral ou parcial, por qualquer forma, das informações ou dos documentos a eles relativos e decorrentes da execução dos serviços.

**17.2.** A PROPONENTE obriga-se a tratar como matéria sigilosa, todos os pormenores técnicos e comerciais dessa contratação, informações comerciais, industriais, empresariais e financeiras, bem como “*know-how*” e outros dados que venha a ter acesso, obrigando-se, ainda, a deles não se utilizar, nem possibilitar que terceiros deles tomem conhecimento ou se utilizem, sem a prévia e expressa aprovação da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, sob pena de ressarcir integralmente a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A de todo e qualquer prejuízo decorrente de sua divulgação ou uso indevido.

**17.3.** A PROPONENTE obriga-se a não fazer qualquer menção do nome da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A ou de cliente desta para fins de publicidade, nem divulgar os termos deste contrato ou os fatos a ele relativos, sem a prévia e escrita aprovação pela



BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**17.4.** O acesso às dependências da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A somente poderá ser autorizado por pessoas investidas desta responsabilidade, definidas e delegadas pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**17.5.** O ambiente da operação poderá ser monitorado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A utilizando sistemas de CFTV e acesso eletrônico monitorado (catraca e/ou *handkey*), em muitos casos acessível por biometria.

**17.6.** A PROPONENTE deverá deixar claro para os seus empregados e prepostos sobre os procedimentos de monitoração a que estarão sujeitos durante o horário de expediente.

**17.7.** Todos os acessos físicos e lógicos serão imediatamente bloqueados em caso de conduta indevida ou demissão/dispensa do empregado e preposto da PROPONENTE.

**17.8.** Para os casos de demissão ou dispensa do empregado (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser observados os seguintes aspectos:

**17.9.** O empregado deverá ter seus crachás recolhidos e inutilizados;

**17.10.** O empregado não poderá acessar o ambiente de operação depois de comunicados de suas dispensas.

## **18. PROVISÕES PARA PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS**

**18.1.** Com base no Decreto 9.507, de 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, visando à garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas, os valores destinados para o pagamento de férias, décimo terceiro salário e verbas rescisórias aos trabalhadores ocupantes dos postos de serviços serão efetuados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A à PROPONENTE somente na ocorrência do fato gerador.

**18.2.** As provisões para o pagamento dos encargos trabalhistas de que trata o ITEM 18.1, acima, serão destacadas do valor mensal a ser pago à PROPONENTE. Ou seja, os encargos trabalhistas, embora componham o valor mensal contratado e sejam faturados mensalmente, deverão ser pagos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A somente na ocorrência do fato gerador.

**18.3.** Tais provisões deverão ficar retidas em conta bancária específica de titularidade da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. O saldo da conta será remunerado com abatimento do Imposto de Renda.

**18.4.** A PROPONENTE poderá solicitar à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A a liberação dos valores para o pagamento das indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.

**18.5.** Para a liberação dos recursos, a PROPONENTE deverá apresentar à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas, seus respectivos prazos de vencimento e o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

**18.6.** Após a comprovação da transferência bancária e conferência dos cálculos, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A realizará a liberação do montante devido, no prazo de até 10 dias a partir da apresentação dos documentos comprobatórios.

**18.7.** O saldo remanescente do provisionamento será liberado à PROPONENTE, no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos aos serviços contratados.

**18.8.** Os valores liberados para pagamento aos trabalhadores serão sempre proporcionais ao período da prestação dos serviços à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**18.9.** O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejarão o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

**18.10.** A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, fundamentada na Instrução Normativa SLTI/MP no 05/2017, poderá efetivar o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos empregados vinculados ao contrato, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da PROPONENTE, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

**18.11.** Os valores provisionados para atendimento ao item 18.1 serão discriminados conforme tabela abaixo:

**RESERVA MENSAL PARA PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS:**

ITEM
13º (décimo terceiro) salário
Férias e 1/3 Constitucional
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado
Incidência de Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário

**19. DUE DILIGENCE**

**19.1.** Considerando que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A implementou a gestão de risco de fornecedores por meio de *Due Diligence*, e que a referida ferramenta permite aumentar a segurança nas contratações e na gestão, fica a CONTRATADA, ciente de que, a critério da BB Tecnologia e Serviços, poderá efetuar o *Background Check* (Análise Reputacional) e solicitar que a CONTRATADA preencha, assine e encaminhe o FQ415-042-Questionário de *Due Diligence* com as devidas evidências, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do envio, observando que a entrega do questionário respondido e suas evidências é fato determinante para a assinatura do contrato.

**RELAÇÃO DE ANEXOS:**

**ANEXO 1 – ESPECIFICAÇÃO PARA FORNECIMENTO DE POSTOS DE SERVIÇOS**

**ANEXO 2 – TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

**ANEXO 3 – DECLARAÇÃO DE CAPACITAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**ANEXO 4 – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

**ANEXO 5 – TERMO DE RESPONSABILIDADE**

## **ANEXO 1 – ESPECIFICAÇÃO PARA FORNECIMENTO DE POSTOS DE SERVIÇOS**

### **1. OBJETO**

**1.1.** Constitui objeto deste Projeto Básico a contratação de empresas especializadas para fornecimento de postos de serviços para apoio às atividades de teleatendimento e agentes administrativos realizadas pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A em suas instalações, nas localidades definidas no ITEM 2 abaixo.

### **2. LOCAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**2.1.** As atividades objeto deste documento serão desempenhadas pela PROPONENTE em ambiente da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, nas Regiões Metropolitanas das localidades abaixo:

<b>REGIÃO</b>	<b>LOTES</b>
<b>BRASÍLIA-DF</b>	<b>1 (Localidade 1)</b>
<b>RIO DE JANEIRO-RJ</b>	<b>2 (Localidade 2)</b>
<b>SALVADOR-BA</b>	<b>3 (Localidade 3)</b>
<b>SALVADOR-BA</b>	<b>4 (Localidade 4)</b>

**2.2.** As empresas PROPONENTES poderão participar do Certame apresentando propostas para os 4 (quatro) lotes em disputa. Assim sendo, considerando-se os 4 (quatro) lotes em disputa, poderão existir o mínimo de 1 (uma) e o máximo 4 (quatro) empresas prestadoras de serviços, conforme exposto nos itens abaixo:

**2.2.1.** Cada localidade deterá 1 lote.

**2.2.2.** As empresas PROPONENTES poderão ser adjudicadas nos quatro lotes.

**2.2.2.1.** Lote 1 – Brasília-DF (Localidade 1)

**2.2.2.2.** Lote 2 – Rio de Janeiro-RJ (Localidade 2)

**2.2.2.3.** Lote 3 – Salvador – BA (Localidade 3)

**2.2.2.4.** Lote 4 – Salvador - BA (Localidade 4)

### **3. CARACTERÍSTICA DO SERVIÇO**

**3.1.** As atividades do objeto deste documento serão desempenhadas pela PROPONENTE através de contratação de postos de serviços qualificados e com perfil para essa atividade, que deverão fazer uso da base de conhecimento informatizada, contendo questões mais comuns e suas respostas, em ambiente da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. Essa base de conhecimento é um banco de dados alimentado continuamente pela equipe de retaguarda da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, no qual são incluídas e alteradas continuamente as perguntas, respostas e outras tarefas típicas relacionadas as atividades de teleatendimento, orientações e atendimento aos usuários.

**3.2.** Com base nas informações contidas no banco de dados da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, o serviço tem por meta principal resolver e responder as solicitações, dúvidas e questões reportadas pelos usuários, com agilidade nas respostas, possibilitando a padronização dos serviços, bem como orientar, esclarecer sobre produtos, serviços e sistemas, proceder com ações de oferta, pesquisas, retenção, cobrança, realização de tratamento de dados em geral, recepção de dados e informações, tabulação de dados, manipulação de arquivos, digitalização e realização de cópias, expedição e/ou arquivamento de documentos, catalogar e enviar para armazenamento de dossiês, realizar análises e apresentação de relatórios gerenciais e de tráfego de ligações, identificar quedas de produtividade e incidentes, monitorar o cumprimento das metas de desempenho da operação e jornadas de trabalho etc.

**3.3.** O atendimento é realizado na modalidade multicanais, ou seja, ligações telefônicas ativas e receptivas, internet, “chat” e “e-mail”, mensagens eletrônicas ou outro meio de comunicação demandado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**3.4.** Essa modalidade de serviço comporta, também, a realização da abertura de ocorrências para resposta às solicitações dos usuários, após a qualificação e identificação desta necessidade, a fim de tratar os casos excepcionais que não puderam ser conduzidos no primeiro atendimento. As ocorrências deverão ser imediatamente disponibilizadas e encaminhadas à equipe responsável pelo tratamento, pelo sistema informatizado a ser disponibilizado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**3.5.** O serviço de monitoria da qualidade compreende as atividades de “escuta” dos atendimentos efetuados pela operação, bem como visa municiar a equipe de treinamento para capacitação, observando os conteúdos técnicos apontados em desacordo com as metas de qualidade definidas pela equipe da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. Consiste, ainda, em monitorar os atendimentos realizados com o objetivo de avaliar a qualidade da equipe e identificar os pontos passíveis de melhoria.

**3.6.** Os treinamentos técnicos, necessários para o início da operação ou em virtude da alteração em “scripts”/roteiros de atendimento ou quando da implantação de novos serviços, serão ministrados para a formação de multiplicadores. Estes profissionais serão os responsáveis pela capacitação/formação de novos operadores e pela reciclagem de conhecimentos, quando necessário, ficando o ônus relativo ao período de treinamento dos multiplicadores e dos operadores a cargo da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, a partir do primeiro dia da disponibilização dos postos de serviços.

**3.7.** O conteúdo, bem como sua realização será às expensas da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**3.8.** A PROPONENTE deverá disponibilizar o preenchimento dos postos de segunda-feira a domingo, inclusive nos feriados nacionais, locais ou regionais, nos horários indicados nas tabelas do item 8.5, abaixo.

## **4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**

### **4.1. Apoio aos Serviços de Teleatendimento:**

**4.1.1.** Realizar os atendimentos ativos/receptivos, prestando informações claras e concisas, obedecendo aos procedimentos padronizados (*scripts/roteiros*) recebidos da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis.

**4.1.2.** Realizar os atendimentos em conformidade com os procedimentos definidos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A para cada “fila/skill”, inclusive em língua estrangeira (inglês e espanhol).

**4.1.3.** Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, nas linguagens escrita e falada.

**4.1.4.** Analisar as demandas dos usuários baseadas em conhecimentos adquiridos no plano de capacitação e consultas à base de conhecimento, além dos bancos de dados disponíveis.

**4.1.5.** Finalizar todo e qualquer atendimento, registrando em sistema (aplicativo) de teleatendimento os dados dos usuários e suas demandas.

**4.1.6.** Responder pelo cumprimento e qualidade a partir das metas estabelecidas para o posto.

**4.1.7.** Consultar sistemas e aplicativos disponibilizados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, destinados ao suporte e controle dos atendimentos.

**4.1.8.** Abrir, registrar e encaminhar ocorrências para atendimento de retaguarda e equipe técnica da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**4.1.9.** Incluir, nos campos específicos existentes no sistema de gerenciamento, todas as informações que possam ajudar os níveis imediatos na solução e atendimento aos serviços solicitados.

**4.1.10.** Participar de treinamentos de capacitação e de atualização de produtos atendidos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**Pré-requisitos, perfil e qualificações necessários para os profissionais que executarão os serviços de Teleatendimento:**

### **Pré-Requisitos**

**4.1.11.** Ter ensino médio completo.

**4.1.12.** Possuir aprovação no exame fonoaudiológico.

**4.1.13.** Possuir aprovação no exame audiométrico.

**4.1.14.** Possuir aprovação na avaliação escrita.

---

## **Perfil**

- 4.1.15. Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita.
- 4.1.16. Ter capacidade de contornar adversidades.
- 4.1.17. Apresentar raciocínio lógico.
- 4.1.18. Apresentar capacidade de concentração, de interpretação e de argumentação.

## **Qualificação**

- 4.1.19. Ter conhecimento de microinformática, de digitação, de editores de texto e de planilhas eletrônicas.

### **Para os Serviços de Teleatendimento Certificado 1**

#### **Qualificação**

- 4.1.20. Todos os requisitos do Operador de Teleatendimento.
- 4.1.21. Ter conhecimento adequado para desempenho de atividades, incluindo a certificação necessária, em conformidade com a Resolução n. 3.954/11 do Banco Central do Brasil, ou outra norma/resolução que venha a substituí-la.

### **Para os Serviços de Teleatendimento Certificado 2**

#### **Qualificação**

- 4.1.22. Todos os requisitos do Operador de Teleatendimento.
- 4.1.23. Possuir a Certificação Profissional nos termos exigidos pela Resolução n. 4.860, de 23/10/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN) e suas atualizações.

### **Para os Serviços de Teleatendimento Certificado 3**

#### **Qualificação**

- 4.1.24. Todos os requisitos do Operador de Teleatendimento.
- 4.1.25. Possuir a Certificação Profissional ANBIMA Série-10 (CPA-10).

### **Para os Serviços de Teleatendimento Certificado 4**

#### **Qualificação**

- 4.1.26. Todos os requisitos do Operador de Teleatendimento.
- 4.1.27. Possuir a Certificação Profissional ANBIMA Série-20 (CPA-20).

## **4.2. Para os Serviços de Teleatendimento Bilíngue**

### **Qualificação**

- 4.2.1. Todos os requisitos do Operador de Teleatendimento.
- 4.2.2. Dominar o idioma estrangeiro (inglês e espanhol), falado e escrito.

## **4.3. Apoio aos Serviços de Monitoria de Qualidade, *backoffice* e Treinamento (Capacitação):**

### **Serviços de Monitoria de Qualidade**

- 4.3.1. Promover a escuta direta e gravada dos atendimentos, objetivando a manutenção dos padrões de qualidade do atendimento.
- 4.3.2. Efetuar aleatoriamente a leitura de atendimentos provenientes de processos não telefônicos, objetivando a manutenção dos padrões de qualidade do atendimento.
- 4.3.3. A equipe de monitoria de qualidade deverá municiar a equipe de treinamento sobre as necessidades de correção/aperfeiçoamento nas deficiências observadas, seguindo o formulário de avaliação do atendimento.
- 4.3.4. Cumprir as metas diárias e mensais de escuta dos atendimentos sob sua responsabilidade.
- 4.3.5. Apurar reclamações relativas aos operadores, registradas pelos usuários através de quaisquer canais ou outros que venham surgir e confrontadas com as respectivas gravações dos atendimentos.
- 4.3.6. Elaborar relatórios com os resultados das monitorias efetuadas, apontando ações de melhoria.
- 4.3.7. Aplicar “*feedbacks*” periódicos, conforme meta a ser definida pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, identificando os pontos a corrigir e o desenvolvimento dos operadores sob sua responsabilidade de monitoração.
- 4.3.8. Realizar “*feedback*” tempestivo das não-conformidades no atendimento, objetivando a instrução, esclarecimento e correção imediata, sem prejuízo ao processo de “*feedback*” periódico.
- 4.3.9. Acompanhar o desempenho dos operadores, visando o desenvolvimento contínuo.
- 4.3.10. Comunicar ao Líder dos operadores qualquer problema relativo ao atendimento prestado ao usuário.
- 4.3.11. Participar de reuniões com a equipe da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de monitoria.
- 4.3.12. Propor reuniões para equalização e padronização dos atendimentos.
- 4.3.13. Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle da atividade de monitoria sob sua responsabilidade.

**4.3.14.** Utilizar os sistemas e aplicativos disponibilizados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A e/ou pela PROPONENTE, destinados ao registro e controle dos monitoramentos;

**4.3.15.** Emitir periodicamente relatórios estatísticos.

**4.3.16.** Multiplicar conhecimentos e informações, de modo a garantir a qualificação técnica exigida para os operadores.

#### **4.4. Serviços de Treinamento e backoffice**

**4.4.1.** Conduzir os processos de capacitação e de reciclagens periódicas.

**4.4.2.** Manter atualizada a biblioteca e demais recursos de treinamento, sempre que detectada sua necessidade, agindo de forma proativa.

**4.4.3.** Implementar programas de treinamentos comportamentais.

**4.4.4.** Implementar treinamentos baseados nos resultados obtidos nas avaliações de desempenho e indicadores de resultado da operação, buscando a melhoria desses resultados.

**4.4.5.** Acompanhar e registrar os treinamentos ministrados, os processos de apuração dos resultados e as melhorias decorrentes das atividades de capacitação.

**4.4.6.** Acompanhar e registrar o nível de formação dos operadores, bem como o seu enquadramento nos perfis solicitados/definidos para atendimento "skill".

**4.4.7.** Emitir periodicamente relatórios de acompanhamento e do aproveitamento dos treinamentos realizados e dos programas de melhoria implementados.

**4.4.8.** Garantir que os procedimentos definidos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A estejam sendo cumpridos nos padrões de conformidade.

**4.4.9.** Propor reuniões para equalização e padronização dos procedimentos de capacitação e atendimento.

**4.4.10.** Participar de reuniões com a equipe da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de treinamento.

**4.4.11.** Efetuar registros de negociações em sistemas da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**4.4.12.** Preencher relatórios de acompanhamentos diversos.

#### **Pré-requisitos, perfil e qualificações desejáveis para os profissionais que executarão os serviços de Monitoria de Qualidade e Treinamento:**

##### **Pré-Requisitos**

**4.4.13.** Ter escolaridade mínima no ensino médio completo.

**4.4.14.** Possuir aprovação em exames fonoaudiológicos.

**4.4.15.** Ter idade mínima de 18 anos.

**4.4.16.** Possuir aprovação no exame de audiometria.

**4.4.17.** Conhecimento de microinformática básica dos aplicativos *Word, Excel e Access*.



## **Perfil**

- 4.4.18. Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita.
- 4.4.19. Habilidade de organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal.
- 4.4.20. Habilidade para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional.
- 4.4.21. Habilidade em planejamento e controle.
- 4.4.22. Habilidade de elaboração de atividades motivacionais.
- 4.4.23. Facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de qualidade.
- 4.4.24. Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional.
- 4.4.25. Conhecimento de microinformática básica dos aplicativos *Word*, *Excel* e *Access*.
- 4.4.26. Ter proatividade.
- 4.4.27. Ter discrição.
- 4.4.28. Ter postura ética.
- 4.4.29. Apresentar capacidade de concentração, de interpretação e de argumentação.
- 4.4.30. Apresentar raciocínio lógico.
- 4.4.31. Ter capacidade de avaliação e de síntese.
- 4.4.32. Ter capacidade de contornar adversidades.
- 4.4.33. Apresentar amplo conhecimento de teleatendimento e facilidade em compartilhar conhecimento.
- 4.4.34. Possuir habilidade para lidar com recursos didáticos e tecnológicos;
- 4.4.35. Apresentar domínio da sala de aula e de atividades com grupos.
- 4.4.36. Apresentar habilidade para conduzir reuniões e grupos.

## **Qualificação**

- 4.4.37. Possuir habilidades de monitoração e capacidade de avaliação e síntese do material oriundo da escuta.
- 4.4.38. Ter conhecimento de microinformática, de digitação, de editores de texto e de planilhas eletrônicas.
- 4.4.39. Apresentar competência para elaborar e fornecer “feedback” estruturado.
- 4.4.40. Apresentar domínio das tecnologias e dos processos de atendimento em uso.
- 4.4.41. Possuir conhecimentos dos indicadores de qualidade e de produtividade.
- 4.4.42. Ter amplo conhecimento de didática.
- 4.4.43. Apresentar capacidade de aplicar técnicas de dinâmicas de capacitação e de reciclagem de conhecimento.

---

## **Para os serviços de Monitoria de Qualidade e Treinamento Bilingue**

### **Qualificação**

- 4.4.44. Todos os requisitos do Operador de Qualidade/Treinamento.
- 4.4.45. Dominar o idioma estrangeiro (inglês e espanhol), falado e escrito.
  
- 4.5. **Apoio aos Serviços de Liderança do posto de serviço de Teleatendimento:**
  - 4.5.1. Controlar a equipe de operadores.
  - 4.5.2. Controlar os chamados e os diálogos de atendimento, estabelecidos entre os usuários e os atendentes.
  - 4.5.3. Efetuar aleatoriamente a escuta dos atendimentos.
  - 4.5.4. Interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido às possíveis dificuldades dos atendentes.
  - 4.5.5. Elaborar relatórios de serviços executados.
  - 4.5.6. Participar de reuniões e treinamentos sempre que convocado.
  - 4.5.7. Prestar suporte técnico e esclarecimento de dúvidas dos operadores.
  - 4.5.8. Acompanhar a performance dos operadores e atuar para a melhoria dos indicadores.
  - 4.5.9. Aplicar “feedback” diário aos operadores, oriundos de ligações monitoradas em tempo real e de escutas realizadas pela equipe de monitoria.
  - 4.5.10. Notificar advertências e suspensões.
  - 4.5.11. Disseminar e nivelar as informações;
  - 4.5.12. Encaminhar à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A as dúvidas persistentes que impactam seu processo de atendimento, para busca de solução e ou orientação sobre encaminhamento.
  - 4.5.13. Alocar os postos de atendimento conforme planejamento e/ou necessidade/demanda de atendimento.
  - 4.5.14. Ter responsabilidade pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e do ambiente físico disponíveis aos operadores sob sua supervisão.
  - 4.5.15. Ter responsabilidade pela manutenção do clima organizacional.
  - 4.5.16. Apurar, em primeira instância, os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar a capacidade produtiva e qualidade dos operadores, propondo ações e/ou soluções.
  - 4.5.17. Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores da operação.
  - 4.5.18. Garantir que os atendimentos, inclusive em língua estrangeira (inglês e espanhol), sejam realizados em conformidade com os procedimentos/”scripts” definidos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.
  - 4.5.19. Zelar pelos resultados e a qualidade dos atendimentos realizados pela equipe sob sua responsabilidade e relatar falhas no processo de trabalho.

**4.5.20.** Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta ética pelos seus operadores.

**4.5.21.** Utilizar sistemas e aplicativos disponibilizados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. destinados ao atendimento e controle dos atendimentos e ao acompanhamento do desempenho individual e da equipe sob sua responsabilidade.

**4.5.22.** Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao acompanhamento dos serviços dos operadores de atendimento, de acordo com as necessidades do serviço.

**Pré-requisitos, perfil e qualificações necessários para os profissionais que executarão os serviços de liderança do posto de serviço de Teleatendimento:**

### **Pré-requisitos**

**4.5.23.** Ter formação escolar de nível superior (completo ou em andamento).

**4.5.24.** Possuir aprovação em exames fonoaudiológicos.

**4.5.25.** Ter idade mínima de 18 anos.

**4.5.26.** Possuir aprovação no exame de audiometria.

### **Perfil**

**4.5.27.** Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita.

**4.5.28.** Apresentar capacidade de raciocínio lógico.

**4.5.29.** Possuir habilidades de monitoração e capacidade de avaliação e síntese do material oriundo da monitoria.

**4.5.30.** Ter bom relacionamento interpessoal.

**4.5.31.** Ter proatividade.

**4.5.32.** Ter discrição.

**4.5.33.** Ter postura ética.

**4.5.34.** Ter habilidade para gerenciar e para administrar conflitos (liderança educativa).

### **Qualificação**

**4.5.35.** Possuir amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de teleatendimento.

**4.5.36.** Apresentar domínio técnico de métricas de teleatendimento.

**4.5.37.** Ter conhecimento de microinformática, de digitação, de editores de texto e de planilhas eletrônicas.

**4.5.38.** Apresentar competência para elaborar e fornecer “feedback” estruturado.

**4.5.39.** Apresentar capacidade de liderança organizacional.

---

**Para os serviços de liderança do posto de serviço de Teleatendimento Bilingue:****Qualificação**

**4.5.40.** Todos os requisitos do Líder de Posto de Serviço de Teleatendimento.

**4.5.41.** Dominar o idioma estrangeiro (inglês e espanhol), falado e escrito.

**4.6. Apoio aos Serviços de Liderança do posto de serviço de Teleatendimento, Monitoria de Qualidade e Treinamento:**

**4.6.1.** Controlar horário de trabalho e orientar as equipes, com referência a atitude, postura, uso de equipamentos, software e mobiliário.

**4.6.2.** Apurar os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva da equipe, propondo ações e/ou soluções.

**4.6.3.** Realizar *feedbacks* imediatos e pontuais, visando a garantia da qualidade do atendimento, por intermédio da identificação da necessidade de treinamento.

**4.6.4.** Orientar a equipe quanto aos fluxos de encaminhamento de demandas.

**4.6.5.** Alocar a equipe conforme planejamento e/ou necessidade dos serviços.

**4.6.6.** Apoiar a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A com repasse tempestivo de instruções para a correção da Base de Conhecimento.

**4.6.7.** Elaborar e fornecer relatórios sobre os serviços executados.

**4.6.8.** Planejar e controlar as atividades da equipe de qualidade.

**4.6.9.** Prestar suporte e esclarecer dúvidas dos operadores e monitores de qualidade.

**4.6.10.** Acompanhar a produtividade e a qualidade do desempenho dos operadores e monitores de qualidade.

**4.6.11.** Garantir que os monitoramentos e treinamentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**4.6.12.** Aplicar treinamento do processo de monitoria e nivelamento contínuo de informações.

**4.6.13.** Interagir com os responsáveis pelo treinamento, sugerindo ações para melhoria dos indicadores de Qualidade.

**4.6.14.** Auditar os atendimentos monitorados e os treinamentos realizados pelos monitores (por amostragem).

**4.6.15.** Ter responsabilidade pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos operadores e monitores sob sua supervisão.

**4.6.16.** Utilizar sistemas e aplicativos disponibilizados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, destinados ao controle das avaliações efetuadas, do desempenho individual e de sua equipe, bem como ao registro e controle da qualidade.

**4.6.17.** Garantir que os atendimentos e procedimentos definidos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A estejam sendo cumpridos nos padrões de conformidade e qualidade.

**4.6.18.** Propor reuniões para equalização e padronização dos atendimentos e qualidade.

**4.6.19.** Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta ética de seus subordinados.

**4.6.20.** Participar de reuniões com a equipe da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento, monitoria e qualidade.

**Pré-requisitos, perfil e qualificações necessários para os profissionais que executarão os serviços de liderança do posto de serviço de Teleatendimento bilíngue e Monitoria de Qualidade e Treinamento**

**Pré-requisitos**

**4.6.21.** Todos os requisitos do Líder de Posto de Serviço de Teleatendimento.

**4.6.22.** Capacidade de análise e síntese de dados.

**4.6.23.** Aprovação em processo seletivo executado pela PROPONENTE ou seleção de forma direta.

**4.6.24.** Dominar o idioma estrangeiro (inglês e espanhol), falado e escrito, no caso de Líderes bilíngues dos postos de serviço de Teleatendimento.

**4.7. Serviços de Liderança de Apoio a Operação de Teleatendimento:**

**4.7.1.** Elaborar e executar planos de treinamento contínuo de atendentes e Líderes.

**4.7.2.** Acompanhar desempenho e capacitação dos operadores de teleatendimento nas suas respectivas áreas de atuação.

**4.7.3.** Acompanhar e controlar qualidade e grau de satisfação de usuários, em relação aos serviços prestados na Central de Relacionamento, a partir das ocorrências concluídas e do sistema de registro de teleatendimento.

**4.7.4.** Propor à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A soluções e alterações de métodos, procedimentos ou rotinas, com base nos dados obtidos por meio da análise dos relatórios gerenciais de atendimento e com vistas a garantir um elevado nível de satisfação dos usuários.

**4.7.5.** Coordenar o treinamento de capacitação e desenvolvimento do pessoal de atendimento da Central de Relacionamento aos sistemas utilizados para a prestação dos serviços.

**4.7.6.** Avaliar o desempenho dos atendentes e líderes, identificando as necessidades de capacitação que possibilite ampliação da qualidade dos serviços.

**4.7.7.** Receber as demandas e apresentar os relatórios solicitados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**4.7.8.** Coordenar a atuação dos líderes dos postos de serviços de teleatendimento.

**4.7.9.** Garantir a plena operacionalização do ambiente de atendimento e reportar eventuais necessidades de correções.

**4.7.10.** Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os líderes dos postos de serviço de teleatendimento e equipes.

- 4.7.11. Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.
- 4.7.12. Acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários, em relação aos serviços prestados nos dois níveis de atendimento, a partir das ocorrências concluídas e do sistema de registro de teleatendimento.
- 4.7.13. Realizar o controle de frequência dos Líderes dos postos de serviços de Teleatendimento.
- 4.7.14. Acompanhar o preenchimento da frequência da Operação e realização das monitorações dos Líderes dos postos de serviço Teleatendimento.
- 4.7.15. Acompanhar o controle das pausas.
- 4.7.16. Acompanhar a construção das escalas para os plantões.
- 4.7.17. Acompanhar a entrega das chaves e utilização dos armários e a distribuição de cânulas e esponjas na operação.
- 4.7.18. Acompanhar a execução do serviço de ginástica laboral, os treinamentos e reciclagens por equipe e o dimensionamento das equipes.
- 4.7.19. Aplicar “feedback” para os Líderes dos postos de serviço de Teleatendimento.
- 4.7.20. Centralizar ações administrativas antes desenvolvidas pelos Líderes dos postos de serviço de Teleatendimento.
- 4.7.21. Participar da elaboração e condução de campanhas e de projetos específicos.
- 4.7.22. Realizar vistoria diária junto às Equipes para verificar necessidades na infraestrutura (cadeiras, headsets, mesas etc.).
- 4.7.23. Coordenar o atendimento ativo e receptivo em nível avançado.

**Pré-requisitos, perfil e qualificações necessários para os profissionais que executarão os serviços de Liderança de Apoio ao Teleatendimento:**

**Pré-requisitos**

- 4.7.24. Ter formação escolar de nível superior (completo ou em andamento).
- 4.7.25. Possuir aprovação em exames fonoaudiológicos.
- 4.7.26. Possuir aprovação no exame de audiometria.

**Perfil**

- 4.7.27. Ter bom relacionamento interpessoal.
- 4.7.28. Ter proatividade.
- 4.7.29. Ter discrição.
- 4.7.30. Ter postura ética.
- 4.7.31. Ter habilidade para gerenciar e para administrar conflitos (liderança educativa).
- 4.7.32. Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita.
- 4.7.33. Apresentar capacidade de raciocínio lógico.

## **Qualificação**

- 4.7.34. Ter conhecimento de técnicas de gestão de pessoas.
- 4.7.35. Ter conhecimento de microinformática, de digitação, de editores de texto e de planilhas eletrônicas.
- 4.7.36. Apresentar competência para elaborar e fornecer “*feedback*” estruturado.
- 4.7.37. Apresentar capacidade de liderança organizacional.

### **4.8. Serviços de Tráfego:**

- 4.8.1. Realizar análises e apresentação de relatórios de tráfego de ligações (atendimentos...telefônico, multimeios etc.).
- 4.8.2. Monitorar as metas de desempenho da operação e jornadas de trabalho.
- 4.8.3. Identificar desvios de produtividade e incidentes.
- 4.8.4. Aplicar estratégias operacionais definidas a critério da BBTS.
- 4.8.5. Efetuar levantamentos e análises estatísticas relacionadas à estratégia da Operação.
- 4.8.6. Apurar índices de controle operacional.
- 4.8.7. Verificar a conformidade da lista de acionamentos com as estratégias de discagem.

**Pré-requisitos, perfil e qualificações necessários para os profissionais que executarão os serviços de Tráfego:**

### **Pré-requisitos**

- 4.8.8. Ter formação escolar de nível superior (completo ou em andamento).

### **Perfil**

- 4.8.9. Ter bom relacionamento interpessoal.
- 4.8.10. Ter bom relacionamento interpessoal.
- 4.8.11. Ter discrição.
- 4.8.12. Ter postura ética.
- 4.8.13. Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita.
- 4.8.14. Apresentar capacidade de raciocínio lógico.

## **Qualificação**

- 4.8.15. Conhecimento intermediário do pacote *Office* (*Word*, *Power Point* e *Excel*).
- 4.8.16. Ter conhecimento de microinformática, de digitação, de editores de texto e de planilhas eletrônicas.
- 4.8.17. Experiência com controle operacional: pausas, absenteísmo, indicadores de vendas.

4.8.18. Ter conhecimento em SQL.

#### **4.9. Serviços de Agente Administrativo**

4.9.1. Realizar o tratamento de dados em geral: recepção de dados e informações, tabulação de dados, manipulação de arquivos.

4.9.2. Realizar atividades administrativas em geral: verificar conformidade de dados e informações, processar minutas e planilhas, elaborar e atestar relatórios.

4.9.3. Ferramenta SCAP: abertura, condução, encerramento de pedidos na ferramenta SCAP; abertura e acompanhamento de OS de elevadores.

4.9.4. Arquivar, digitalizar e realizar cópias, expedição e/ou arquivamento de documentos; recepcionar, catalogar e enviar para armazenamento todos os dossiês dos funcionários desligados.

#### **Pré-requisitos, perfil e qualificações necessários para os profissionais que executarão os serviços de Agente Administrativo:**

##### **Pré-Requisitos**

4.9.5. Ter ensino médio completo.

4.9.6. Possuir aprovação na avaliação escrita.

##### **Perfil**

4.9.7. Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita.

4.9.8. Ter capacidade de contornar adversidades.

4.9.9. Apresentar raciocínio lógico.

4.9.10. Apresentar capacidade de concentração, de interpretação e de argumentação.

##### **Qualificação**

4.9.11. Ter conhecimento de microinformática, de digitação, de editores de texto e de planilhas eletrônicas.

#### **4.10. Serviços de Liderança de Agente Administrativo:**

4.10.1. Controlar a equipe de agentes administrativos.

4.10.2. Elaborar relatórios de serviços executados.

4.10.3. Participar de reuniões e treinamentos sempre que convocado.

4.10.4. Acompanhar a performance dos agentes administrativos e atuar para a melhoria dos indicadores.

4.10.5. Aplicar “feedback” aos agentes administrativos.

4.10.6. Notificar advertências e suspensões.

4.10.7. Disseminar e nivelar as informações.



- 
- 4.10.8.** Encaminhar à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A as dúvidas persistentes que impactam seu processo de atuação, para busca de solução e ou orientação sobre encaminhamento.
- 4.10.9.** Alocar os postos de atendimento conforme planejamento e/ou necessidade/demanda de atendimento.
- 4.10.10.** Ter responsabilidade pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e do ambiente físico disponíveis aos agentes sob sua supervisão.
- 4.10.11.** Ter responsabilidade pela manutenção do clima organizacional.
- 4.10.12.** Apurar, em primeira instância, os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar a capacidade produtiva e qualidade dos agentes, propondo ações e/ou soluções.
- 4.10.13.** Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores da operação.
- 4.10.14.** Zelar pelos resultados e a qualidade dos atendimentos realizados pela equipe sob sua responsabilidade e relatar falhas no processo de trabalho.
- 4.10.15.** Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta ética pelos seus agentes.
- 4.10.16.** Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao acompanhamento dos serviços dos agentes administrativos, de acordo com as necessidades do serviço.

**Pré-requisitos, perfil e qualificações necessários para os profissionais que executarão os serviços de liderança do posto de serviço de Teleatendimento:**

**Pré-requisitos**

- 4.10.17.** Ter formação escolar de nível superior (completo ou em andamento).
- 4.10.18.** Ter idade mínima de 18 anos.

**Perfil**

- 4.10.19.** Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita.
- 4.10.20.** Apresentar capacidade de raciocínio lógico.
- 4.10.21.** Possuir habilidades de monitoração e capacidade de avaliação e síntese do material oriundo da monitoria.
- 4.10.22.** Ter bom relacionamento interpessoal.
- 4.10.23.** Ter proatividade.
- 4.10.24.** Ter discrição.
- 4.10.25.** Ter postura ética.
- 4.10.26.** Ter habilidade para gerenciar e para administrar conflitos (liderança educativa).

## Qualificação

- 4.10.27.** Possuir amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de pessoas.
- 4.10.28.** Apresentar domínio técnico de métricas de atendimento.
- 4.10.29.** Ter conhecimento de microinformática, de digitação, de editores de texto e de planilhas eletrônicas.
- 4.10.30.** Apresentar competência para elaborar e fornecer “feedback” estruturado.
- 4.10.31.** Apresentar capacidade de liderança organizacional.

## **5. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

**5.1.** O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento. Caso a PROPONENTE não cumpra os níveis de serviço e qualidade estabelecidos na matriz de nível de serviço e qualidade abaixo, ficará sujeito à aplicação das penalidades conforme tabelas abaixo.

### **5.2. SLA: OCUPAÇÃO POSTO DE SERVIÇO (DISPONIBILIDADE DE POSTOS)**

#### **EIXO: EMPRESA**

<b>MATRIZ DE NÍVEL E QUALIDADE DE SERVIÇO</b>		
<b>META/SLA</b>		
<b>ITEM</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>
1	Ocupação Posto de Serviço	Manter 98% dos postos de serviço ocupados diariamente

**MEDIÇÃO:** a apuração é diária onde verificar-se-á o percentual de posto ocupado versus o solicitado no dia.

<b>MATRIZ DE NÍVEL DE SERVIÇO</b>			
<b>META/SLA - PENALIDADE POR NÃO CUMPRIMENTO</b>			
<b>ITEM</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>PENALIDADE</b>
1	Ocupação Posto de Serviço	Manter 98% dos postos de serviços ocupados diariamente	0,2% dia sobre o valor mensal do faturamento

Os valores as serem glosados, que ocorrerão para cada dia cujo SLA não for cumprido, serão somados e descontados do valor do faturamento, devendo ser descontado no primeiro pagamento subsequente à ocorrência.

### 5.3. SLA: ABSENTEÍSMO (ausências e atrasos)

#### EIXO: POSTO DE SERVIÇO

MATRIZ DE NÍVEL E QUALIDADE DE SERVIÇO		
META/SLA		
ITEM	INDICADOR	META
1	% de <b>ausências</b> do colaborador	Não atingir mais que 6% de ausências no mês
2	% de <b>atrasos</b> do colaborador	Não atingir mais que 6% de dias com atrasos por mês (considerado a quantidade de dias trabalhados no mês)

**MEDIÇÃO:** a apuração é mensal onde verificar-se-á a assiduidade do colaborador, dias em que o colaborador apresentou faltas injustificadas, e a quantidade de dias (dentro do mês) em que o colaborador registrou atrasos no mês.

Na hipótese de incidência por dois meses consecutivos o posto será devolvido.

Somente serão considerados dias em atrasos aqueles atrasos superiores à 15 minutos.

MATRIZ DE NÍVEL DE SERVIÇO			
META/SLA - PENALIDADE POR NÃO CUMPRIMENTO			
ITEM	INDICADOR	META	PENALIDADE
1	Absenteísmo ( <b>ausências</b> )	Não superar o percentual de 6% de absenteísmo por mês.	Devolução do colaborador em caso de reincidência por dois meses consecutivos
2	Absenteísmo ( <b>atrasos</b> )	Não superar o percentual de 6% de dias com atrasos por mês.	Devolução do colaborador em caso de reincidência por dois meses consecutivos

### 5.4. NQS: NOTA DE QUALIDADE DE SERVIÇO

#### EIXO: EMPRESA E POSTO

MATRIZ DE NÍVEL E QUALIDADE DE SERVIÇO		
META/SLA		
ITEM	INDICADOR	META
1	Qtd. Falhas Operacionais	Até 2 falhas por mês/Empresa
2	Qtd. Falhas Comportamentais	Até 2 falhas por mês/Empresa

**MEDIÇÃO:** a apuração é mensal onde verificar-se-á a quantidade e o tipo de falha cometida pela empresa ao longo do mês.

Apurar-se-á a quantidade de falhas operacionais e comportamentais dentro de mês de referência.

Na hipótese de incidência por dois meses consecutivos o posto será devolvido.

**5.5. FALHAS OPERACIONAIS:** aplicação de glosas em casos de ocorrência de prejuízos decorrentes de má atuação por falhas operacionais.

**5.5.1.** Apurar-se-á a quantidade de falhas operacionais, registradas no mês de referência, sendo que para cada falha cometida dentro do mês, por colaborador da empresa PROPONENTE, serão descontados 50% (cinquenta por cento) do valor do custo de um posto do tipo “operador de teleatendimento” de carga horária de 36h semanais diurnas (de 5h às 22h) ou do tipo “agente administrativo”, no caso do lote 4.

**5.5.2.** O referido desconto de 50% (cinquenta por cento) do valor será aplicado somente a partir da 3ª (terceira) ocorrência verificada no mês de apuração, ou seja, nas 2 (duas) primeiras ocorrências não haverá penalização.

**5.5.3.** A título de contextualização, como forma de facilitar o entendimento acerca do cálculo para aplicação das glosas, consta do quadro abaixo uma situação hipotética de uma empresa dos lotes (1 a 3) na qual foram identificadas 25 (vinte e cinco) falhas operacionais, com aplicação do desconto a partir da 3ª falha, contabilizando 22 (vinte e duas) ocorrências para efeito de aplicação do desconto:

GLOSA: FALHAS OPERACIONAIS					
EMPRESA	MÊS	VALOR DO POSTO DE SERVIÇO (operador de teleatendimento – 36h semanais diurnas)	QUANT. DE FALHAS OPERACIONAIS REGISTRADAS e CONTABILIZADAS (no mês de fevereiro)	CÁLCULO	VALOR DA GLOSA NO MÊS DE EMISSÃO DA NOTA FISCAL
XYZ	FEV/21	R\$ 3.000,00	25 – 2 = 23	50% X R\$ 3.000,00 = R\$ 1.500,00	R\$ 34.500,00
				R\$ 1.500,00 X 23 = R\$ 34.500,00	

**5.6. FALHAS COMPORTAMENTAIS:** aplicação de glosas referentes ao ressarcimento em casos de ocorrência de prejuízos decorrentes de má atuação por falhas comportamentais.

**5.6.1.** Apurar-se-á a quantidade de falhas comportamentais, vide item 5.13 deste projeto básico, registradas no mês de referência, sendo que para cada falha cometida dentro do mês, por colaborador da empresa PROPONENTE, serão descontados 50% (cinquenta por cento) do valor de um posto do tipo “operador de teleatendimento” de carga horária de 36h semanais diurnas (5h às 22h) ou do tipo “agente administrativo”, no caso do lote 4.

**5.6.2.** O referido desconto de 50% (cinquenta por cento) do valor será aplicado a partir da 3ª (terceira) ocorrência verificada no mês de apuração, ou seja, nas 2 (duas) primeiras não haverá penalização.

**5.6.3.** A título de contextualização, a fim de facilitar o entendimento acerca do cálculo para aplicação das glosas, consta do quadro abaixo uma situação hipotética de uma empresa dos lotes (1 a 3) em que foram identificadas 25 (vinte e cinco) falhas comportamentais:

GLOSA: FALHAS COMPORTAMENTAIS					
EMPRESA	MÊS	SALÁRIO BASE (operador de teleatendimento – 36h semanais diurnas)	QUANT. DE FALHAS COMPORTAMENTAIS REGISTRADAS e CONTABILIZADAS (no mês de fevereiro)	CÁLCULO	VALOR DA GLOSA NO MÊS DE EMISSÃO DA NOTA FISCAL
XYZ	FEV/21	R\$ 3.000,00	25 – 2 = 23	50% X R\$ 3.000,00 = R\$ 1.500,00 R\$ 1.500,00 X 23 = R\$ 34.500,00	<b>R\$ 34.500,00</b>

## 5.7. GLOSSÁRIO

**5.7.1.** Entende-se por prejuízos decorrentes de má atuação por **falhas operacionais**: descumprimento de rotinas operacionais por dolo ou culpa, omissões, falta de diligência, agir em desconformidade com os roteiros de atendimento, que são divulgados e repassados em treinamentos específicos, bem como promover o encerramento de chamadas de forma não satisfatória e/ou finalização do atendimento de forma insatisfatória a depender do caso.

**5.7.2.** Entende-se por prejuízos decorrentes de má atuação por **falhas comportamentais**: linguagem inapropriada, comportamentos abusivos, descortesia, bem como a execução de suas atividades sem um tom respeitoso, sem o mínimo de atos de urbanidade reconhecidos pelo homem médio.

**5.7.3.** A comprovação das quantidades, bem como quais falhas dos tipos operacionais e/ou comportamentais ocorreram no mês de apuração dar-se-á mediante o fornecimento de relatório pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, que será disponibilizado para conferência da empresa interessada no mês de aplicação da penalidade.

## 6. MULTAS E PENALIDADES

**6.1.** Para efeito de aplicação de multas referentes ao descumprimento de obrigações contratuais, às infrações serão atribuídos graus, conforme as tabelas 1 e 2 a seguir:

TABELA 1		
ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência, bem como danos e prejuízos relacionados a mobiliários ocasionados por falhas de contratados e por erros que gerem prejuízo a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.	5
2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia ou por unidade de atendimento.	4
3	Permitir, no posto do serviço, a presença de empregado sem crachá, por empregado e por ocorrência.	1
4	Desocupar postos do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do contratante, por empregado e por dia.	3
5	Manter, no posto de serviço, funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	3
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	2

7	Submeter a aprovação, em até 10 dias, a partir da assinatura do contrato, plano de contingência para ocorrências que possam prejudicar o cumprimento do objeto contratual (greve de empregados, greve de meios de transporte...)	5
8	Efetuar o pagamento de salários, vales-transportes e/ou <i>ticket</i> refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, dentro dos prazos legais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, por funcionário e por dia.	3
9	Respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.	4
10	Efetuar a reposição dos postos de serviço.	3
11	Cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela de multas após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	3
12	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato.	1
13	Na primeira reincidência do item 8 desta tabela, o valor da multa será de 100% do grau 3 da tabela 2, e a próxima reincidência acarretará rescisão unilateral do contrato e será considerada inexecução parcial com aplicação de multa de 5% do valor do contrato.	-
14	Apresentar cópia autenticada dos seguintes documentos: Comprovante de pagamento e detalhamento do fornecimento da Assistência médica; FGTS - comprovante de pagamento (emitido pelo banco) e guia de recolhimento; GPS - comprovante de pagamento (emitido pelo banco) e guia de recolhimento competência vencimento dia 20; Protocolo Conectividade Social; Relação de funcionários; Comprovante de quitação folha de pagamento (emitido pelo banco); Relatório da folha de pagamento; Comprovante de pagamento FOPAG (emitido pelo banco); Relatório detalhado do Vale Alimentação/Refeição (emitida pela Alelo, ticket, etc.); Comprovante de pagamento Vale Alimentação/Refeição (emitido pelo banco); Relatório detalhado com relação do Vale Transporte (emitido DFTRANS, RB Serviços, etc.); Comprovante de quitação Vale Transporte (emitido pelo banco);	4

TABELA 2	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% dia sobre o valor mensal
2	0,4% dia sobre o valor mensal
3	0,8% dia sobre o valor mensal
4	1,6% dia sobre o valor mensal
5	3,2% dia sobre o valor mensal

## 7. MATRIZ DE RISCO

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCÇÃO 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.	Contratada
	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.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante
	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Contratada

<b>Risco da Atividade Empresarial</b>	na avaliação da hipótese de incidência tributária.		
	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Violação de dados pessoais de TERCEIROS identificados e identificáveis por falha de segurança técnica e administrativa.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das orientações do Contratante.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das normas de proteção de dados.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	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.	Contratante
<b>Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário)</b>	Responsabilização da CONTRATANTE por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da CONTRATANTE.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Contratada

## 8. POSTOS DE SERVIÇO

**8.1.** As quantidades de postos constantes abaixo são valores máximos estimados, não se constituindo em obrigação de demanda de alocação por parte da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**8.2.** A vigência contratual iniciar-se-á a partir da assinatura do contrato, sendo que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, por solicitação expressa e formal, demandará à PROPONENTE, no prazo de até 15 dias corridos, a partir do início da vigência, os ajustes necessários para o início da assunção do serviço. A assunção total, ou seja, o preenchimento de todos os postos solicitados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A à PROPONENTE não poderá ultrapassar o prazo de 60 dias corridos, contados da data de solicitação da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**8.3.** O prazo de 60 dias de que trata o item anterior poderá ser prorrogado, em caráter de excepcionalidade, desde que devidamente justificado, mediante autorização expressa e formal BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

**8.4.** Em decorrência da oscilação do número de postos efetivamente alocados na operação da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, o faturamento mensal será ajustado para cima ou para baixo, sempre considerando os níveis esperados de qualidade e o cumprimento de todas as obrigações e responsabilidades da PROPONENTE, inseridas no PROJETO BÁSICO e seus ANEXOS.

**8.5.** Para fins de equalização das propostas, as PROPONENTES deverão considerar um total de 24 dias trabalhados no mês. Trata-se de uma quantidade estimada, podendo existir variações para mais ou para menos a depender do mês e/ou da quantidade de postos escalados.

Lote 1 – BRASÍLIA (¹)										
Postos de Serviço - 36h semanais / 6h diárias										
2ª à 6ª feira	Operador de Teletendimento (²)	Operador de Teletendimento Bilingue	Operador de Teletendimento Certificado 1 (⁴)	Operador de Teletendimento Certificado 2 (⁵)	Operador de Teletendimento Certificado 3 (⁶)	Operador de Teletendimento Certificado 4 (⁷)	Operador de Qualidade e Treinamento	Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue	Operador de Tráfego	Total
05:00 às 22:00h	770	30	15	15	20	20	33	2	20	925
22:00 às 05:00h	33	11	0	0	0	0	0	0	0	44
<b>Subtotal</b>	803	41	15	15	20	20	33	2	20	969
ESCALAS										
Sábado	Operador de Teletendimento	Operador de Teletendimento Bilingue	Operador de Teletendimento Certificado 1 (⁴)	Operador de Teletendimento Certificado 2 (⁵)	Operador de Teletendimento Certificado 3 (⁶)	Operador de Teletendimento Certificado 4 (⁷)	Operador de Qualidade e Treinamento	Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue	Operador de Tráfego	Total
05:00 às 22:00h	591	22	11	11	15	15	25	1	15	698
22:00 às 05:00h	21	8	0	0	0	0	0	0	0	29
Domingo e Feriado		Operador de Teletendimento (³)	Operador de Teletendimento Bilingue	Operador de Qualidade e Treinamento	Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue	Operador de Tráfego	Total			
05:00 às 22:00h		185	7	8	1	5	206			
22:00 às 05:00h		11	3	0	0	0	14			
Postos de Serviço - 44h semanais / 8h diárias										
2ª à 6ª feira	Líder de Teletendimento		Líder de Teletendimento Bilingue		Líder de Qualidade e Treinamento		Líder de Apoio		Total	
05:00 às 22:00h	40		3		3		3		49	
20:00 às 05:00h	2		0		0		0		2	
<b>Subtotal</b>	42		2		3		3		51	
ESCALAS										
Sábado	Líder de Teletendimento		Líder de Teletendimento Bilingue		Líder de Qualidade e Treinamento		Líder de Apoio		Total	
05:00 às 22:00h	30		2		1		1		34	
20:00 às 05:00h	1		0		0		0		1	
Domingo e Feriado	Líder de Teletendimento		Líder de Teletendimento Bilingue		Líder de Qualidade e Treinamento		Líder de Apoio		Total	
05:00 às 22:00h	10		0		0		0		10	
20:00 às 05:00h	0		0		0		0		0	
<b>TOTAL GERAL DO LOTE</b>										1.020



**OBSERVAÇÕES:**

(<sup>1</sup>) As quantidades de postos de serviços, dentro do intervalo de horários definidos no lote, são acionadas em horários intercalados durante o dia, de acordo com a necessidade da BBTS e no número de horas definidas para cada posto (6h ou 8h diárias, conforme cada caso), de forma que, no total do dia, poderão ser acionados até os limites especificados acima.

Exemplo (hipotético):

I. Operador de teleatendimento de 6h/dia, de segunda à sexta-feira, no intervalo de 5h às 22h: os 770 postos de serviços poderão ser acionados da seguinte forma:

- a. de 5h às 11h: 20 postos;
- b. de 8h às 14h: 250 postos;
- c. de 14h às 20h: 250 postos;
- d. de 16h às 22h: 250 postos.

II. Operador de teleatendimento de 6h/dia, nas escalas dos domingos e feriados, no intervalo de 5h às 22h: os 185 postos de serviços poderão ser acionados da seguinte forma:

- a. de 5h às 11h: 35 postos;
- b. de 7h às 13h: 50 postos;
- c. de 11h às 17h: 50 postos;
- d. de 16h às 22h: 50 postos.

(<sup>2</sup>) Esse mesmo racional serve para todos os postos de serviços, sejam de 6h/dia ou 8h/dia. Ou seja, a utilização durante o dia obedece aos intervalos de horários de acordo com a necessidade do serviço, respeitando, na soma diária, o limite máximo definido em cada linha da tabela acima.

(<sup>3</sup>) Para os postos de serviços de 22h às 5h e de 20h às 5h considerou-se, no dimensionamento, a redução atinente a hora noturna reduzida a cada hora trabalhada, ou seja, sem a necessidade do pagamento de hora extraordinária.

(<sup>4</sup>) Somente serão considerados "postos certificados 1" aqueles que atenderem às exigências dos itens 4.1.20 e 4.1.21, Anexo 1 deste Projeto Básico.

(<sup>5</sup>) Somente serão considerados "postos certificados 2" aqueles que atenderem às exigências dos itens 4.1.22 e 4.1.23, Anexo 1 deste Projeto Básico.

(<sup>6</sup>) Somente serão considerados "postos certificados 3" aqueles que atenderem às exigências dos itens 4.1.24 e 4.1.25, Anexo 1 deste Projeto Básico.

(<sup>7</sup>) Somente serão considerados "postos certificados 4" aqueles que atenderem às exigências dos itens 4.1.26 e 4.1.27, Anexo 1 deste Projeto Básico.

Lote 2 – RIO DE JANEIRO (*)										
Postos de Serviço - 36h semanais / 6h diárias										
2ª à 6ª feira	Operador de Teleatendimento (²)	Operador de Teleatendimento Bilingue	Operador de Teleatendimento Certificado 1 (⁴)	Operador de Teleatendimento Certificado 2 (⁵)	Operador de Teleatendimento Certificado 3 (⁶)	Operador de Teleatendimento Certificado 4 (⁷)	Operador de Qualidade e Treinamento	Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue	Operador de Tráfego	Total
05:00 às 22:00h	1.155	24	20	20	26	26	50	3	30	1.354
22:00 às 05:00h	48	9	0	0	0	0	0	0	0	57
<b>Subtotal</b>	<b>1.203</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>50</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>1.411</b>
ESCALAS										
Sábado	Operador de Teleatendimento	Operador de Teleatendimento Bilingue	Operador de Teleatendimento Certificado 1	Operador de Teleatendimento Certificado 2	Operador de Teleatendimento Certificado 3	Operador de Teleatendimento Certificado 4	Operador de Qualidade e Treinamento	Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue	Operador de Tráfego	Total
05:00 às 22:00h	866	18	15	15	20	20	38	2	22	1.016
22:00 às 05:00h	36	6	0	0	0	0	0	0	0	42
Domingo e Feriado		Operador de Teleatendimento (³)	Operador de Teleatendimento Bilingue		Operador de Qualidade e Treinamento		Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue		Total	
05:00 às 22:00h		289	6		12		1		308	
22:00 às 05:00h		12	3		0		0		15	
Postos de Serviço - 44h semanais / 8h diárias										
2ª à 6ª feira	Líder de Teleatendimento		Líder de Teleatendimento Bilingue		Líder de Qualidade e Treinamento		Líder de Apoio		Total	
05:00 às 22:00h	62		4		7		7		80	
20:00 às 05:00h	5		4		0		0		9	
<b>Subtotal</b>	<b>67</b>		<b>8</b>		<b>7</b>		<b>7</b>		<b>89</b>	
ESCALAS										
Sábado	Líder de Teleatendimento		Líder de Teleatendimento Bilingue		Líder de Qualidade e Treinamento		Líder de Apoio		Total	
05:00 às 22:00h	47		3		5		5		60	
20:00 às 05:00h	3		3		0		0		6	
Domingo e Feriado		Líder de Teleatendimento		Líder de Teleatendimento Bilingue		Líder de Qualidade e Treinamento		Líder de Apoio		Total
05:00 às 22:00h		16		1		2		2		21
20:00 às 05:00h		2		1		0		0		3
<b>TOTAL GERAL DO LOTE</b>						<b>1.500</b>				

**OBSERVAÇÕES:**

(<sup>1</sup>) As quantidades de postos de serviços, dentro do intervalo de horários definidos no lote, são acionadas em horários intercalados durante o dia, de acordo com a necessidade da BBTS e no número de horas definidas para cada posto (6h ou 8h diárias, conforme cada caso), de forma que, no total do dia, poderão ser acionados até os limites especificados acima.

Exemplo (hipotético):

I - Operador de teleatendimento de 6h/dia, de segunda à sexta-feira, no intervalo de 5h às 22h: os 1.155 postos de serviços poderão ser acionados da seguinte forma:

- a. de 5h às 11h: 30 postos;
- b. de 8h às 14h: 375 postos;
- c. de 14h às 20h: 375 postos;
- d. de 16h às 22h: 375 postos.

II - Operador de teleatendimento de 6h/dia, nas escalas dos domingos e feriados, no intervalo de 5h às 22h: os 289 postos de serviços poderão ser acionados da seguinte forma:

- a. de 5h às 11h: 34 postos;
- b. de 7h às 13h: 85 postos;
- c. de 11h às 17h: 85 postos;
- d. de 16h às 22h: 85 postos.

(<sup>2</sup>) Esse mesmo racional serve para todos os postos de serviços, sejam de 6h/dia ou 8h/dia. Ou seja, a utilização durante o dia obedece aos intervalos de horários de acordo com a necessidade do serviço, respeitando, na soma diária, o limite máximo definido em cada linha da tabela acima.

(<sup>3</sup>) Para os postos de serviços de 22h às 5h e de 20h às 5h considerou-se, no dimensionamento, a redução atinente a hora noturna reduzida a cada hora trabalhada, ou seja, sem a necessidade do pagamento de hora extraordinária.

(<sup>4</sup>) Somente serão considerados “postos certificados 1” aqueles que atenderem às exigência do item 4.1.21, Anexo 1 deste Projeto Básico.

(<sup>5</sup>) Somente serão considerados “postos certificados 2” aqueles que atenderem às exigência do item 4.1.23, Anexo 1 deste Projeto Básico.

(<sup>6</sup>) Somente serão considerados “postos certificados 3” aqueles que atenderem às exigência do item 4.1.25, Anexo 1 deste Projeto Básico.

(<sup>7</sup>) Somente serão considerados “postos certificados 4” aqueles que atenderem às exigências dos itens 4.1.26 e 4.1.27, Anexo 1 deste Projeto Básico.

Lote 3 – SALVADOR (¹)										
Postos de Serviço - 36h semanais / 6h diárias										
2ª à 6ª feira	Operador de Teletendimento (²)	Operador de Teletendimento Bilingue	Operador de Teletendimento Certificado 1 (⁴)	Operador de Teletendimento Certificado 2 (⁵)	Operador de Teletendimento Certificado 3 (⁶)	Operador de Teletendimento Certificado 4 (⁷)	Operador de Qualidade e Treinamento	Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue	Operador de Tráfego	Total
05:00 às 22:00h	1.541	32	30	30	40	40	67	4	20	1.804
22:00 às 05:00h	65	12	0	0	0	0	0	0	0	77
<b>Subtotal</b>	<b>1.606</b>	<b>44</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>67</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>1.881</b>
ESCALAS										
Sábado	Operador de Teletendimento	Operador de Teletendimento Bilingue	Operador de Teletendimento Certificado 1 (4)	Operador de Teletendimento Certificado 2 (5)	Operador de Teletendimento Certificado 3 (6)	Operador de Teletendimento Certificado 4 (7)	Operador de Qualidade e Treinamento	Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue	Operador de Tráfego	Total
05:00 às 22:00h	1.156	24	23	23	30	30	50	3	15	1.354
22:00 às 05:00h	49	9	0	0	0	0	0	0	0	58
Domingo e Feriado		Operador de Teletendimento (³)	Operador de Teletendimento Bilingue		Operador de Qualidade e Treinamento		Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue		Total	
05:00 às 22:00h		385	8		17		1		394	
22:00 às 05:00h		16	3		0		0		27	
Postos de Serviço - 44h semanais / 8h diárias										
2ª à 6ª feira	Líder de Teletendimento		Líder de Teletendimento Bilingue		Líder de Qualidade e Treinamento		Líder de Apoio		Total	
05:00 às 22:00h	83		5		9		9		106	
20:00 às 05:00h	4		9		0		0		13	
<b>Subtotal</b>	<b>87</b>		<b>14</b>		<b>9</b>		<b>9</b>		<b>119</b>	
ESCALAS										
Sábado	Líder de Teletendimento		Líder de Teletendimento Bilingue		Líder de Qualidade e Treinamento		Líder de Apoio		Total	
05:00 às 22:00h	67		4		7		7		85	
20:00 às 05:00h	5		3		0		0		8	
Domingo e Feriado		Líder de Teletendimento		Líder de Teletendimento Bilingue		Líder de Qualidade e Treinamento		Líder de Apoio		Total
05:00 às 22:00h		11		4		2		2		19
20:00 às 05:00h		4		3		0		0		7
<b>TOTAL GERAL DO LOTE</b>						<b>2.000</b>				

**OBSERVAÇÕES:**

(<sup>1</sup>) As quantidades de postos de serviços, dentro do intervalo de horários definidos no lote, são acionadas em horários intercalados durante o dia, de acordo com a necessidade da BBTS e no número de horas definidas para cada posto (6h ou 8h diárias, conforme cada caso), de forma que, no total do dia, poderão ser acionados até os limites especificados acima.

Exemplo (hipotético):

I - Operador de teleatendimento de 6h/dia, de segunda à sexta-feira, no intervalo de 5h às 22h: os 1.541 postos de serviços poderão ser acionados da seguinte forma:

- a. de 5h às 11h: 41 postos;
- b. de 8h às 14h: 500 postos;
- c. de 14h às 20h: 500 postos;
- d. de 16h às 22h: 500 postos.

II - Operador de teleatendimento de 6h/dia, nas escalas dos domingos e feriados, no intervalo de 5h às 22h: os 385 postos de serviços poderão ser acionados da seguinte forma:

- a. de 5h às 11h: 25 postos;
- b. de 7h às 13h: 120 postos;
- c. de 11h às 17h: 120 postos;
- d. de 16h às 22h: 120 postos.

(<sup>2</sup>) Esse mesmo racional serve para todos os postos de serviços, sejam de 6h/dia ou 8h/dia. Ou seja, a utilização durante o dia obedece aos intervalos de horários de acordo com a necessidade do serviço, respeitando, na soma diária, o limite máximo definido em cada linha da tabela acima.

(<sup>3</sup>) Para os postos de serviços de 22h às 5h e de 20h às 5h considerou-se, no dimensionamento, a redução atinente a hora noturna reduzida a cada hora trabalhada, ou seja, sem a necessidade do pagamento de hora extraordinária.

(<sup>4</sup>) Somente serão considerados “postos certificados 1” aqueles que atenderem às exigência do item 4.1.21, Anexo 1 deste Projeto Básico.

(<sup>5</sup>) Somente serão considerados “postos certificados 2” aqueles que atenderem às exigência do item 4.1.23, Anexo 1 deste Projeto Básico.

(<sup>6</sup>) Somente serão considerados “postos certificados 3” aqueles que atenderem às exigência do item 4.1.25, Anexo 1 deste Projeto Básico.

(<sup>7</sup>) Somente serão considerados “postos certificados 4” aqueles que atenderem às exigências dos itens 4.1.26 e 4.1.27, Anexo 1 deste Projeto Básico.

<b>LOTE 4 – SALVADOR-BA (¹)</b>			
<b>Postos de Serviço - 44h semanais / 8h diárias</b>			
2ª à 6ª feira	<b>Agente Administrativo (1.1.1)</b>		<b>Total</b>
08:00 às 18:00h	473		473
<b>ESCALAS</b>			
Sábado	<b>Agente Administrativo</b>		<b>Total</b>
08:00 às 18:00h	355		355
Domingo e Feriados (Nacionais, Estaduais e Municipais)	<b>Agente Administrativo (1.1.2)</b>		<b>Total</b>
08:00 às 18:00h	118		118
<b>Postos de Serviço - 44h semanais / 8h diárias</b>			
2ª à 6ª feira	<b>Líder Administrativo</b>	<b>Líder de Apoio</b>	<b>Total</b>
08:00 às 18:00h	25	2	27
Subtotal	25	2	27
<b>ESCALAS</b>			
Sábado	<b>Líder Administrativo</b>	<b>Líder de Apoio</b>	<b>Total</b>
08:00 às 18:00h	18	1	19
Domingo e Feriados (Nacionais, Estaduais e Municipais)	<b>Líder Administrativo</b>	<b>Líder de Apoio</b>	<b>Total</b>
08:00 às 18:00h	6	1	7
<b>TOTAL GERAL DO LOTE</b>			<b>500</b>
<b>OBSERVAÇÕES:</b>			
<p>(¹) As quantidades de postos de serviços, dentro do intervalo de horários definidos no lote, são acionadas em horários intercalados durante o dia, de acordo com a necessidade da BBTS e no número de horas definidas para cada posto (6h ou 8h diárias, conforme cada caso), de forma que, no total do dia, poderão ser acionados até os limites especificados acima.</p> <p>Esse mesmo racional serve para todos os postos de serviços, sejam de 6h/dia ou 8h/dia. Ou seja, a utilização durante o dia obedece aos intervalos de horários de acordo com a necessidade do serviço, respeitando, na soma diária, o limite máximo definido em cada linha da tabela acima.</p>			

**ANEXO 2**

## =====

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

=====

**DGCO nº XXXXXXXX**

**BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, com sede na cidade de Brasília/DF, SEPN 508 Conjunto "C" Lote 07 - Cep: 70.740-543, inscrita no cadastro nacional da pessoa jurídica sob o número 42.318.949/0013-18, neste ato representado na forma de seus atos constitutivos pelo(s) seu(s) representante(s) legal(is) ao final qualificado(s) e assinado(s), doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, estabelecida na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CIDADE/UF, CEP XXXXX-XXX, inscrita no cadastro nacional da pessoa jurídica XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos pelo(s) seu(s) representante(s) legal (is) ao final qualificado(s) e assinado(s), têm entre si justo e acordado celebrar o presente termo de confidencialidade conforme segue:

**O presente contrato teve sua MINUTA-PADRÃO analisada e aprovada pelo Parecer GEJUR 614/2020 (OS nº 634.844).**

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – Ficam conveniadas as seguintes definições:

- a) **DIVULGADORA**: parte que divulgar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**;
- b) **RECEPTORA**: parte que receber essas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**;
- c) **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**: significam todas e quaisquer informações fornecidas, comunicadas ou reveladas de uma parte à outra, seja verbalmente ou por escrito, em forma eletrônica, através de fax, desenhos, gráficos ou qualquer outra forma de transmissão utilizada para divulgação da **DIVULGADORA** à **RECEPTORA**;

**CLÁUSULA SEGUNDA** – O objeto deste termo é garantir a confidencialidade das informações que serão trocadas entre as partes, para **(informar aqui para que finalidade as informações estão sendo comunicadas ou reveladas)**.

**CLÁUSULA TERCEIRA** – A **RECEPTORA**, durante o prazo de vigência deste Termo, e a contar da data do efetivo recebimento e ou conhecimento da informação confidencial, se compromete e se obriga a:

- a) utilizar as informações confidenciais exclusivamente com a finalidade para a qual elas foram divulgadas;
- b) manter as informações confidenciais em absoluto sigilo e segredo, bem como a não usar nem explorar as referidas informações em benefício próprio ou de terceiros, para qualquer finalidade;
- c) proteger as informações confidenciais contra divulgação a terceiros, da mesma forma e com o mesmo grau de cautela com que protege suas informações confidenciais de importância similar;

- d) limitar a divulgação das informações confidenciais recebidas nos termos deste instrumento a pessoas dentro de sua organização que no desenvolvimento de suas funções tenham necessidade de conhecer as informações confidenciais, ficando desde já acordado que tais pessoas serão devidamente instruídas a proteger e manter a confidencialidade das informações recebidas.

**CLÁUSULA QUARTA** - As obrigações da RECEPTORA especificadas no item 3, não se aplicarão relativamente a qualquer das informações confidenciais que:

- a) ao tempo de sua transmissão à RECEPTORA, ou posteriormente, sejam ou venham a ser de domínio público, conforme evidenciado por publicações idôneas, desde que sua divulgação não tenha sido causada pela própria RECEPTORA;
- b) estiverem na posse legal da RECEPTORA por ocasião da divulgação, desde que tenham sido recebidas legitimamente de terceiro (que não seja a parte DIVULGADORA), sem violação de obrigação legal e ou obrigação de sigilo assumida com a parte reveladora;
- c) forem independentemente desenvolvidas pela RECEPTORA, sem utilização direta ou indireta de informações confidenciais;
- d) forem necessariamente divulgadas pela RECEPTORA no cumprimento de ordem judicial, ficando ressalvado que a RECEPTORA deverá, nesse caso, avisar a DIVULGADORA, imediatamente, por escrito, para que a esta seja dada a oportunidade de se opor à revelação e ou tomar medidas legítimas e razoáveis para evitar ou minimizar o alcance dessa divulgação;
- e) ao tempo de sua transmissão para a RECEPTORA, forem invadidas e conhecidas por terceiros, diversos das partes deste instrumento, sem que haja culpa da RECEPTORA.

**CLÁUSULA QUINTA** - A RECEPTORA concorda que a parte DIVULGADORA é e continuará sendo a exclusiva proprietária de suas informações confidenciais e de todas as patentes, direitos autorais, segredos comerciais, marcas registradas e outros direitos de propriedade intelectual. Nenhuma licença ou transferência de qualquer desses direitos à RECEPTORA é concedida ou fica implícita nos termos deste instrumento.

**CLÁUSULA SEXTA** - Nada do contido neste instrumento será interpretado, implicitamente, por presunção, analogia ou de outra forma, como concessão de licença por uma das partes à outra para fazer, mandar fazer, usar ou vender qualquer produto e/ou serviço utilizando as informações confidenciais, ou como licença nos termos de qualquer patente, pedido de registro de patente, modelo de utilidade, direito autoral ou qualquer outro direito de propriedade industrial ou intelectual cobrindo o mesmo.

**CLÁUSULA SÉTIMA** - A RECEPTORA assumirá inteira responsabilidade por qualquer forma de divulgação não autorizada pela DIVULGADORA das informações confidenciais, ainda que feita por seus acionistas, diretores, empregados, prestadores de serviços ou fornecedores a ela vinculados.

**CLÁUSULA OITAVA** - O não cumprimento de quaisquer cláusulas e condições deste termo implicará na responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação das



regras de sigilo e confidencialidade de informações estabelecidas e formalizadas por meio deste termo.

**CLÁUSULA NONA** - A infração de quaisquer disposições deste termo, em especial qualquer divulgação, utilização, transferência, cessão ou alienação, intencional ou não de qualquer informação confidencial, material, documentos e informações ao mercado e/ou a outras pessoas físicas e jurídicas, dará ensejo à indenização por perdas e danos que porventura a parte e/ou seus administradores venham a sofrer em decorrência de tal falta, recaindo essas responsabilidades, exclusivamente, sobre os signatários deste compromisso, os quais serão apurados em juízo.

**CLÁUSULA DÉCIMA** - A pedido da parte DIVULGADORA, a RECEPTORA devolverá à mesma, imediatamente, todos os documentos e outras manifestações corpóreas das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS recebidas pela RECEPTORA nos termos deste instrumento, bem como todas as cópias e reproduções deles.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** - O prazo de vigência do presente Termo é de cinco anos e o término ou a rescisão do mesmo não eximirá a RECEPTORA das obrigações por ela assumidas quanto ao sigilo e confidencialidade em relação às INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que lhe foram transmitidas pela DIVULGADORA.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** - A RECEPTORA declara, ainda, conhecer e corroborar com os princípios constantes no Código de Ética e Normas de Conduta da DIVULGADORA, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br> / A Empresa / A BBTS / Ética / Código de Ética e Normas de Conduta da BBTS.

## **LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS**

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** - A RECEPTORA declara conhecer e cumprir todas as leis vigentes envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”) e, quando for o caso, o Regulamento 679/2016 da União Europeia (“Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados”), conhecida pela sigla GDPR, comprometendo-se, assim, a limitar a utilização dos dados pessoais a que tiver acesso apenas para execução dos serviços deste Contrato, abstendo-se de utilizá-los em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros.

**Parágrafo Primeiro** - As definições utilizadas neste Termo apresentam os mesmos significados do art. 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

**Parágrafo Segundo** - Se quaisquer alterações nas Leis de Proteção de Dados, regulamentos ou recomendações da Autoridade Nacional resultarem no descumprimento das Leis de Proteção de Dados, em relação ao processamento de Dados Pessoais realizadas sob este Termo, as Partes deverão empenhar seus melhores esforços, de forma imediata, para remediar tal descumprimento, sob pena de responsabilidade.

## **DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** - As Partes reconhecem que, como parte da execução do Termo, armazenam, coletam, tratam ou de qualquer outra forma processam dados pessoais na categoria de Controlador para Operador. No sentido dado pela legislação vigente aplicável, a DIVULGADORA será considerada “Controladora de Dados”, e a RECEPTORA “Operadora” ou “Processadora de Dados”.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA** - As Partes garantem que adotam políticas de boas práticas e governança, que contém e asseguram, obrigatoriamente: níveis de segurança tecnológica; procedimentos que assegurem integridade, confidencialidade e disponibilidade no tratamento de dados; regras de organização, funcionamento, procedimento, obrigações para os agentes de tratamento, ações educativas, mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA** - São partes integrantes deste Termo, independentemente de transcrição ou futuras atualizações

(i) A Política de Privacidade da BB Tecnologia e Serviços, disponível no sítio eletrônico <https://bbts.com.br/index.php/politicas>;

(ii) A Política de Segurança da Informação, disponível no sítio eletrônico <https://bbts.com.br/index.php/politicas>;

(iii) O Inventário de Tratamentos de Dados Pessoais, mantido entre as partes, para relacionar todas as operações realizadas em virtude deste Termo, contendo: hipóteses legais, finalidades específicas, tipos de dados, tipos de tratamentos, duração dos tratamentos, informações acerca de compartilhamento de dados pessoais com entidades públicas e privadas, possíveis transferências internacionais de dados, responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento, a origem dos dados e a forma com os dados são tratados.

## **DAS OBRIGAÇÕES DO DIVULGADORA**

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA** – A DIVULGADORA se compromete a:

- i. Garantir que os Dados Pessoais serão tratados e transferidos nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais;
- ii. Garantir que sejam tomadas todas as medidas de segurança para Tratamento dos Dados Pessoais;
- iii. Empenhar esforços razoáveis para assegurar que a RECEPTORA possa cumprir com as obrigações resultantes das presentes cláusulas;
- iv. Responder às consultas de Titulares, da Autoridade Nacional e/ou autoridades competentes em relação ao Tratamento de Dados Pessoais. As respostas serão dadas num prazo razoável, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais.;
- v. Divulgar orientações de boas práticas e de governança para serem cumpridas pela RECEPTORA no âmbito da execução deste Termo;
- vi. Notificar a RECEPTORA sempre que houver atualizações na Política de Privacidade - e Política de Segurança da Informação da BB Tecnologia e Serviços;

## **DAS OBRIGAÇÕES DA RECEPTORA**

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA** - A RECEPTORA tratará os dados pessoais a que tiver acesso em virtude deste Termo apenas nas seguintes condições:

- (i) em nome da DIVULGADORA e para atender as finalidades deste Termo;
- (ii) para a execução do presente Termo e somente na medida do necessário para fazê-lo;
- (iii) de acordo com as instruções periódicas, razoáveis e documentadas da DIVULGADORA;
- (iv) em conformidade com todas as leis de proteção de dados aplicáveis, incluindo legislação extraterritorial ao qual a DIVULGADORA esteja sujeita.

**Parágrafo Primeiro** - A RECEPTORA deverá assegurar que qualquer pessoa física ou jurídica, agindo sob sua autorização e que possua acesso aos dados pessoais, esteja vinculada por obrigações contratuais que disponham de proteções equivalentes às previstas nesta cláusula em relação aos dados pessoais que tiver acesso.

**Parágrafo Segundo** – Nos casos onde o tratamento de dados pessoais for realizados através de sistemas de informação ou computação em nuvem, a RECEPTORA se compromete em tornar transparente à DIVULGADORA cada intervenção ou manutenção, proveniente de suporte técnico, que exija acesso direto aos dados ou acesso aos ambientes restritos das soluções ou serviços hospedados em nuvem (em âmbito nacional e internacional), de modo a manter registrada a motivação e os responsáveis por cada intervenção.

**Parágrafo Terceiro** - Em caso de dúvidas sobre o tratamento dos dados, a RECEPTORA deverá notificar a DIVULGADORA e aguardar as instruções.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA** - A RECEPTORA se compromete a:

- i. Tratar os Dados Pessoais disponibilizados pela DIVULGADORA em conformidade com as suas instruções, as cláusulas do presente Termo e as Leis de Proteção de Dados Pessoais, sendo certo que caso não possa cumprir estas obrigações por qualquer razão, concorda em informar imediatamente a DIVULGADORA desse fato, o qual terá o direito de suspender o compartilhamento dos Dados Pessoais e/ou de rescindir o presente Termo;
- ii. Dispor de procedimentos necessários para que terceiros autorizados a acessar os Dados Pessoais, incluindo os subcontratantes, respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos Dados Pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Operador devem ser obrigadas a tratar os Dados Pessoais apenas sob a orientação da RECEPTORA;
- iii. Indicar à DIVULGADORA um setor profissional capacitado a responder às consultas relativas ao Tratamento de Dados Pessoais e cooperar de boa-fé com a DIVULGADORA, os Titulares e a Autoridade Nacional em todas as eventuais consultas num prazo razoável;
- iv. Não divulgar nem transferir Dados Pessoais a terceiros responsáveis pelo Tratamento de Dados Pessoais estabelecidos em países que não possuam regime de proteção de Dados Pessoais compatível com as obrigações deste Termo e as Leis de Proteção de Dados Pessoais;
- v. No que tange às transferências posteriores de Dados Sensíveis, garantir que os Titulares deem o seu consentimento inequívoco para esse efeito; e

vi. Notificar imediatamente a DIVULGADORA e em prazo nunca superior a 24 (vinte e quatro) horas no que diz respeito a:

a. Qualquer intimação, pedido, requisição de cooperação judicial no que diz respeito a divulgação de Dados Pessoais;

b. Qualquer acesso acidental ou não autorizado;

c. Qualquer solicitação ou reclamação realizada diretamente pelo Titular, Autoridade Nacional de Proteção de dados, Organismos de Defesa ao Consumidor ou outros agentes legitimados.

**Parágrafo Único** - A RECEPTORA declara que seguirá as orientações da Política de Privacidade da BB Tecnologia e Serviços, inclusive as suas atualizações, as quais serão informadas por meio de mensagem eletrônica, sobre as novas versões.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA** - A RECEPTORA declara que, caso utilize sistema próprio para armazenamento dos dados fornecidos pela DIVULGADORA:

(i) adotará procedimentos e controles, abrangendo, no mínimo, a autenticação, a criptografia, a detecção de intrusão e a prevenção de vazamento de informações e dados recebidos da DIVULGADORA para execução do objeto do Contrato;

(ii) realizará testes e varreduras para detecção de vulnerabilidade, mantendo seus sistemas eletrônicos livres de programas maliciosos;

(iii) efetuará o controle de acessos aos seus sistemas eletrônicos pelos seus prepostos, de forma efetiva, o cumprimento das obrigações deste Termo e da legislação reguladora;

(iv) manterá o registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem;

(v) seguirá os padrões de segurança técnica validados no mercado e referendados pela DIVULGADORA por meio deste Termo ou em sua Política de Privacidade e Política de Segurança da Informação.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA**- A execução e a manutenção de medidas tecnológicas e físicas adotadas pela DIVULGADORA, adequadas ao risco decorrente do Tratamento e a natureza dos Dados Pessoais, deverão ser apropriadas e suficientes para proteger os dados pessoais contra, inclusive, mas não se limitando a alteração, divulgação ou acesso não autorizado, notadamente quando o processo envolver a transmissão de dados através de uma rede de tecnologia/informática/internet e contra todas as outras formas de processamento de dados ilícitas.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA** - A RECEPTORA se compromete a cooperar e a fornecer à DIVULGADORA, no prazo por ele estabelecido, todas as informações relacionadas ao tratamento de Dados Pessoais que estiverem sob sua custódia e que sejam necessárias para responder às solicitações ou reclamações feitas com fundamento na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA** - A RECEPTORA se certificará que seus empregados, representantes, e prepostos agirão de acordo com a finalidade do Termo, as leis de proteção de dados e as instruções transmitidas pela DIVULGADORA.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA** - A RECEPTORA se responsabiliza, irrestritamente, pela inviolabilidade ou má utilização das informações e dados recebidos da DIVULGADORA para execução do objeto deste Contrato e por quaisquer invasões, física ou lógica, realizadas por terceiros.

**Parágrafo Único** - Entende-se por má-utilização o uso dos dados compartilhados em desacordo com o previsto neste Contrato com finalidade diversa da permitida pela DIVULGADORA e em desconformidade com a necessidade para a prestação dos serviços previsto no objeto.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA** - A RECEPTORA, sempre que for solicitado pela DIVULGADORA, deverá fornecer por escrito documentação e relatório sobre as medidas de segurança e proteção dos dados implementados para o tratamento dos dados relacionados à execução deste contrato.

## **SEGURANÇA**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA** - A RECEPTORA implementará as medidas apropriadas para proteger os Dados Pessoais em conformidade com as técnicas adequadas às finalidades do tratamento e ao contexto de risco. As medidas de segurança da DIVULGADORA atenderão as exigências das leis de proteção de dados e da Política de Privacidade e Política de Segurança da Informação da DIVULGADORA.

**Parágrafo Primeiro** - A RECEPTORA deverá utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia em versões comprovadamente seguras e atualizadas, inclusive os mecanismos de detecção e prevenção de ataques cibernéticos. Os dados armazenados em rede corporativa deverão ser segmentados em domínios lógicos.

**Parágrafo Segundo** - A RECEPTORA é a única responsável pelo correto e seguro armazenamento de dados em seu sistema eletrônico e única responsável por eventuais danos diretos e indiretos causados à DIVULGADORA ou terceiros, especialmente titulares de dados pessoais vazados, alterados, indevidamente comunicados ou que de qualquer forma tenha sofrido tratamento inadequado ou ilícito.

## **VIOLAÇÃO DOS DADOS**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA** - A RECEPTORA deverá notificar a DIVULGADORA, por escrito, sobre a violação dos Dados Pessoais, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas, a contar do momento em que tomou ciência da violação. As informações incluirão:

- (i) descrição da natureza da violação dos Dados Pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares de dados lesado, bem como as categorias e o número aproximado de registros de dados comprometidos;
- (ii) descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos Dados Pessoais; e
- (iii) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos Dados Pessoais, com a indicação de cronograma, para corrigir ou mitigar os possíveis efeitos adversos.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA-** A RECEPTORA arcará com todos os custos, incluindo indenizações e penalidades aplicadas à DIVULGADORA e seus prepostos por eventuais danos que esta venha a sofrer em decorrência do uso indevido dos dados pessoais por parte da RECEPTORA, sempre que ficar comprovado que houve falha de segurança (técnica e administrativa), descumprimento das regras da lei geral de proteção de dados citadas neste Termo e das orientações do DIVULGADORA, sem prejuízo da aplicação das penalidades deste Termo.

## **FISCALIZAÇÕES**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA** - A RECEPTORA obriga-se a permitir à DIVULGADORA, quando esta entender necessário e for razoável, o integral e irrestrito acesso ao seu estabelecimento, aos seus sistemas eletrônicos, às informações, dados e documentos sob sua posse e que estejam relacionadas à execução deste contrato, permitindo, inclusive, a realização de auditoria em suas dependências, pela CONTRATANTE, por meio de seus prepostos ou terceiros por este indicado, sem que haja necessidade de agendamento prévio, e/ou possibilitar o acesso da DIVULGADORA aos relatórios elaborados pela RECEPTORA ou pela auditoria especializada realizada a pedido desta.

## **TÉRMINO DO TRATAMENTO DOS DADOS**

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA** - O tratamento dos dados terminará com a rescisão ou fim da vigência deste Termo ou mediante solicitação escrita da DIVULGADORA, o que ocorrer primeiro. A RECEPTORA se obriga a devolver, de seus sistemas eletrônicos, todas as informações a que teve acesso em decorrência deste Termo, e a devolver qualquer documento que contenha referidos dados no seu conteúdo, no prazo de 10 (dez) dias úteis após os termos de encerramento citados nesta cláusula, sendo comprovado o ato por meio de documento apresentado no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

**Parágrafo único** - O armazenamento dos dados após a ocorrência dos termos de encerramento somente será permitido quando for necessário ao cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, na forma da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

## **DA RESPONSABILIDADE E DIREITOS DE TERCEIROS**

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA** - As Partes concordam que qualquer Titular que tenha sofrido danos resultantes de qualquer descumprimento das obrigações referidas no presente instrumento e nas Legislações de Proteção de Dados Pessoais, por qualquer, têm o direito de obter reparação do Controlador e Operador pelos danos sofridos, sendo esta responsabilidade solidária.

**Parágrafo Primeiro** - Cada parte é responsável perante a outra parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade entre partes limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das Partes é responsável perante os Titulares pela violação de direitos de terceiros, nos termos das presentes cláusulas.

**Parágrafo Segundo** - O Operador não pode invocar o descumprimento das disposições contratuais e Legislações de Proteção de Dados por subcontratante ulterior das suas obrigações para eximir-se de suas responsabilidades.

---

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA** - Fica eleito o foro da Cidade de Brasília para dirimir quaisquer questões que porventura surgirem na execução do presente termo, com renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E assim, justas e acordadas, as partes assinam o presente termo de confidencialidade.

**INDICAÇÃO DOS SIGNATÁRIOS:**

**CONTRATANTE: BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**

**Nome**  
**Cargo:**

**Nome:**  
**Cargo:**

**CONTRATADA: (informar a razão social)**

**Nome:**  
**Cargo:**

**Nome:**  
**Cargo:**

**ANEXO 3 – DECLARAÇÃO DE CAPACITAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS  
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

*(Este modelo é um exemplo de como será avaliada a qualificação técnica da licitante)*

Atestamos para os devidos fins que a empresa..... nome e CNPJ da empresa favorecedora) estabelecida à .....(endereço completo da empresa prestadora do serviço), na categoria de prestadora de serviços, objeto desta licitação, executou para esta empresa ..... (nome e CNPJ da empresa emitente), na condição de **cliente usuária** dos serviços especificados abaixo, no período de \_\_/\_\_/\_\_ a \_\_/\_\_/\_\_:

**DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS :.....**

**QUANTIDADE DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO: .....**

**Nº CONTRATO:.....DE ...../...../.....**

**VALOR PARCIAL / GLOBAL (R\$):..... (se possível)**

Atestamos ainda, que tais serviços foram executados de acordo com os parâmetros técnicos de qualidade exigidos no Contrato acima referenciado, cumprindo prazos pactuados, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem a conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas pelo Contratado.

....., .....de .....de 20xx.

**CARIMBO E ASSINATURA DA DECLARANTE**

**CONDIÇÕES DE ACEITABILIDADE:**

- a)** os atestados podem ser emitidos por uma mesma pessoa jurídica, desde que os serviços executados sejam oriundos de diferentes contratos.
- b)** a omissão de qualquer item acima previsto será analisada pelo Pregoeiro, que decidirá pela validação ou não do Atestado de Capacidade Técnica, desde que não comprometa a análise da qualificação técnica e o atestado se encontre pertinente e compatível em características e prazos com o objeto da Licitação.
- c)** o atestado deverá ser emitido por pessoa jurídica que comprovadamente tenha utilizado os serviços compatíveis com o objeto da licitação, de forma que comprove a qualificação técnica da licitante para o fornecimento.
- d)** não serão aceitos atestados emitidos para outros fornecedores que não sejam aqueles que efetivamente tenham assinado o contrato com a emitente.