

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 2024/41

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DGCO nº 00653/2025
OC nº 195802

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DECORRENTE DA LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 2024/41 – LOTE 3 REALIZADA EM CONFORMIDADE COM A LEI Nº 13.303, DE 30.06.2016, E O REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., PUBLICADO EM SUA PÁGINA ELETRÔNICA (WWW.BBTS.COM.BR), QUE ENTRE SI FAZEM NESTA E MELHOR FORMA DE DIREITO, DE UM LADO A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, EMPRESA COM SEDE EM BRASÍLIA/DF, INSCRITA NO CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA SOB O NÚMERO **42.318.949/0013-18**, ADIANTE DENOMINADA **CONTRATANTE**, REPRESENTADA PELO(S) ADMINISTRADOR(ES) NO FINAL QUALIFICADO(S) E, DO OUTRO LADO, A EMPRESA **SERVITE EMPREENDIMENTOS E SERVIÇOS LTDA.**, INSCRITA NO CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA SOB O NÚMERO **03.159.145/0001-28**, SITUADA NA RUA FELIPE CORTEZ, Nº 1.843, CEP: 59.056-150, LAGOA NOVA, NATAL-RN, NESTE ATO REPRESENTADA NA FORMA DE SEUS ATOS CONSTITUTIVOS PELO(S) SEU(S) REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS) AO FINAL QUALIFICADO(S) E ASSINADO(S) ADIANTE DENOMINADA **CONTRATADA**, CONSOANTE AS CLÁUSULAS ABAIXO. **A MINUTA-PADRÃO DO PRESENTE CONTRATO FOI APROVADA PELOS PARECERES JURÍDICO Nº 694/2021 (OS nº 638484), Nº 1166/2022 (OS nº 735193), Nº 1423/2022 (OS nº 701842), Nº 1698/2022 (OS nº 803401), Nº 2630/2023 (OS nº 922374), Nº 2023/2897 (OS nº 976534), Nº 2024/3122 (OS nº 1011447), Nº 2024/3093 (OS nº 1000973) e Nº 2024/3161 (OS 1017064).**

OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para o fornecimento de postos de serviços para apoio às atividades de teleatendimento, disponibilizando pessoal necessário para atender a demanda de serviços indicada pela CONTRATANTE e obrigando-se a CONTRATADA a realizar as tarefas constantes do Documento nº 1 deste contrato.

Parágrafo Primeiro - Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial, exceto se previstas neste contrato.

Parágrafo Segundo - O presente contrato poderá ser alterado nas hipóteses elencadas no Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A., disponibilizado no site www.bbts.com.br, desde que acordado entre as partes.

Parágrafo Terceiro - Em havendo necessidade de acréscimos ao contrato, o novo valor total pactuado não poderá ultrapassar em 25% o valor total inicial atualizado do contrato.

Parágrafo Quarto - Entende-se como VALOR TOTAL INICIAL ATUALIZADO, o valor total inicial do contrato acrescido de eventual reequilíbrio e das repactuações porventura concedidas, desconsiderando os acréscimos ou supressões realizadas.

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

VIGÊNCIA E RESCISÃO

CLÁUSULA SEGUNDA - A vigência deste contrato é de 24 meses, contada da data da sua assinatura, prorrogável até o limite de 60 meses.

Parágrafo Primeiro - Os serviços deverão ser iniciados conforme item 8.2 do Anexo 1.

Parágrafo Segundo - Toda prorrogação de prazo será justificada por escrito e previamente autorizada pela CONTRATANTE, passando tal documento a integrar o contrato.

Parágrafo Terceiro - Constituem motivos, dentre outros, para a rescisão contratual:

- a. não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b. cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- c. lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço no prazo estipulado;
- d. atraso injustificado no início do serviço;
- e. paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA responderá por eventual aumento de custos daí decorrentes e por perdas e danos que a CONTRATANTE, como consequência, venha a sofrer;
- f. subcontratação total ou parcial do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;
- g. desatendimento das determinações regulares da CONTRATANTE, decorrentes do acompanhamento e fiscalização do contrato;
- h. cometimento reiterado de faltas na execução do serviço;
- i. decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- j. dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- k. alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- l. razões de interesse da CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo a que se refere o contrato;
- m. a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- n. não apresentar comprovante de garantia na forma da Cláusula Sétima para o cumprimento das obrigações contratuais;
- o. utilizar a CONTRATADA, em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais;
- p. deixar de comprovar os requisitos de habilitação, inclusive os que são avaliados nos documentos fiscais federais, o relativo aos débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho e o relativo ao FGTS dos seus empregados;
- q. vier a ser declarada inidônea pela União;
- r. vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira; e
- s. praticar atos lesivos, devidamente comprovados à Administração Pública, Nacional ou Estrangeira, nos termos da Lei nº 12.846/2013.

Parágrafo Quarto - A rescisão deste contrato poderá ocorrer também nas seguintes hipóteses:

a. administrativamente, a qualquer tempo, por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nas seguintes situações:

- i. não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- ii. cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- iii. lentidão do seu cumprimento, levando o CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço nos prazos estipulados;
- iv. atraso injustificado no início do serviço;
- v. paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;
- vi. subcontratação total ou parcial do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;
- vii. cometimento reiterado de faltas na execução do serviço;
- viii. decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- ix. dissolução da sociedade ou o falecimento do CONTRATADO;
- x. razões de interesse do CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no dossiê do contrato;
- xi. abandono do serviço, assim considerado, para os efeitos contratuais, a paralisação imotivada dos serviços; e
- xii. a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

b. administrativamente - por ato unilateral, sem aviso prévio e sem dever de indenizar na seguinte situação:

- i. Se a CONTRATADA Sofrer condenação, por decisão com trânsito em julgado, em crime de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

c. amigavelmente, formalizada em autorização escrita e fundamentada do CONTRATANTE, mediante aviso prévio, por escrito, com antecedência mínima de 90 dias ou de prazo menor, a ser negociado pelas partes à época da rescisão;

d. judicialmente, nos termos da legislação.

Parágrafo Quinto - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, observado o rito estabelecido no Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A.

Parágrafo Sexto - As responsabilidades imputadas à CONTRATADA, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra a CONTRATANTE, não cessam com a rescisão do contrato.

Parágrafo Sétimo - A rescisão acarretará, de imediato:

- a. Execução da garantia, para ressarcimento, à CONTRATANTE, dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações a ele devidas;
- b. Retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

PREÇO

CLÁUSULA TERCEIRA - A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, mensalmente, a importância estimada de **R\$ 7.754.926,40**, pela prestação dos serviços objeto deste contrato, preço apurado conforme metodologia de cálculo constante do Demonstrativo de Orçamento de Custos - Documento nº 2, que integra este contrato, perfazendo o valor estimado para 24 meses de **R\$ 186.118.233,60**.

CLÁUSULA QUARTA - O valor estipulado na cláusula anterior poderá ser revisto mediante negociação entre as partes e solicitação formal da CONTRATADA, em que fique comprovada a variação no custo dos insumos que compõem o preço dos serviços, adotando-se como parâmetro os preços praticados no mercado.

Parágrafo Primeiro - A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

Parágrafo Segundo - O interregno mínimo de 1 ano para a primeira repactuação será contado:

- a) Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
- b) Para os insumos discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa;
- c) Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado (insumos não decorrentes da mão de obra): a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital.

Parágrafo Terceiro - Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação. Entende-se como última repactuação, a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

Parágrafo Quarto - Para fins do presente contrato:

- a) A proposta refere-se ao orçamento de custo de 01/2024;
- b) Considera-se como data do orçamento de custos a data do acordo, convenção, dissídio coletivo ou documento equivalente que estipule o salário vigente na data limite para apresentação da proposta;
- c) Se não houver sindicatos ou conselhos de classe instituídos: I) considera-se como data do orçamento de custos a data limite prevista para apresentação da proposta; II) cabe à CONTRATADA a demonstração da variação do salário de seus empregados, sem prejuízo do necessário exame, pela CONTRATANTE da pertinência das informações prestadas.

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

Parágrafo Quinto - A CONTRATADA deverá apresentar a solicitação de revisão do valor estipulado na Cláusula Terceira, acompanhada da planilha mencionada no Parágrafo Nono, dentro do prazo de até 60 dias, contado a partir do momento em que a CONTRATADA detém o direito à revisão do preço.

Parágrafo Sexto - Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente a revisão de preço e prorrogue o contrato sem pleiteá-la, ocorrerá a preclusão do direito.

Parágrafo Sétimo - Não serão admitidos como justificativas para embasar pedidos de revisão contratual, eventuais reajustes concedidos pela CONTRATADA a seus empregados, cujos termos colidam com a política econômica do Governo Federal, ou que concedam aumentos salariais e/ou vantagens não praticadas por outros setores da economia.

Parágrafo Oitavo - O disposto nesta cláusula não impede a eventual concessão de reequilíbrio contratual, na forma do § 6º do art. 81 da Lei 13.303/16.

Parágrafo Nono - Para comprovar a variação no custo dos insumos que compõem o preço dos serviços, deverá ser apresentada planilha que contemple os mesmos itens do Documento nº 2, parte integrante deste contrato, e outros documentos pertinentes.

Parágrafo Décimo - Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

Parágrafo Décimo Primeiro - A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

PAGAMENTO

CLÁUSULA QUINTA - A nota fiscal/fatura deverá:

- a) conter o número da Ordem de Compra, número do DGCO do Contrato, o objeto contratual e o mês da prestação dos serviços;
- b) conter agência e número da conta corrente;
- c) conter o endereço onde os serviços foram efetivamente prestados;
- d) conter no corpo da nota fiscal o item de serviço conforme indicado na Lei 116/2003, quando couber;
- e) nos casos de dedução da base de cálculo do ISSQN ou INSS, deverá ser incluído no corpo da nota fiscal o valor dos itens/materiais aplicados na prestação do serviço;
- f) ser entregue à CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 dias úteis da data prevista para o respectivo pagamento, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo à prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido;
- g) deverá também ser informado de maneira clara, no caso de empresas não domiciliadas no local da prestação de serviço, número referente ao cadastramento de prestador de

outro Município (CPOM), cadastro de empresa não estabelecida (CENE), ou similar, de acordo com exigência legal determinada pelos Municípios;

- h) nas localidades que exigem cadastramento de prestador de outro Município (CPOM), cadastro de empresa não estabelecida (CENE) ou similar de empresas não domiciliadas nas mesmas, a CONTRATADA deverá apresentar na NF-e o número do cadastro referente ao serviço prestado, ou na impossibilidade, anexar declaração formal fornecida pelo site da prefeitura.

Parágrafo Primeiro - O pagamento será creditado em conta corrente mantida preferencialmente no Banco do Brasil S.A., em nome da CONTRATADA, em 15 dias após o ateste da nota fiscal, a qual deverá ser emitida no mês subsequente ao da prestação dos serviços, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo à prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido. Caso a data do pagamento não caia em dia útil o pagamento ocorrerá no 1º dia útil posterior a data programada.

Parágrafo Segundo - Constatando a CONTRATANTE qualquer divergência ou irregularidade na nota fiscal/fatura ou recibo de prestação de serviços, esta será devolvida à CONTRATADA em, no máximo, 2 dias úteis a contar da apresentação, acompanhada das informações correspondentes às irregularidades verificadas, para as devidas correções. Caso até o dia ajustado para o pagamento, a Nota Fiscal não tenha sido atestada pela CONTRATANTE, na forma ajustada neste contrato, por culpa da CONTRATADA, o prazo para pagamento será prorrogado para até 7 dias úteis após o ateste pela CONTRATANTE.

Parágrafo Terceiro - A CONTRATANTE efetuará a retenção e o recolhimento de tributos, quando a legislação assim exigir.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA que se declarar amparada por isenção de tributos, nos moldes tratados pela Instrução Normativa RFB nº 1234/12, da Receita Federal em que não ocorra a incidência ou alíquota zero, deve informar esta condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal, apresentando as declarações pertinentes, conforme modelos contidos na mencionada Instrução Normativa.

CLÁUSULA SEXTA - As obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, referentes ao provisionamento de valores para o pagamento das férias, FGTS, décimo terceiro salário e verbas rescisórias, somente serão efetuados pela CONTRATANTE à CONTRATADA na ocorrência do fato gerador ou mediante conta-depósito vinculada, bloqueada para movimentação, a depender do estabelecido no Documento nº 1.

GARANTIA

CLÁUSULA SÉTIMA - A CONTRATADA entregará à CONTRATANTE comprovante de garantia, em uma das modalidades previstas no Art. 70 da Lei 13.303/2016, no valor de **R\$ 4.652.955,84** correspondente a 5% do valor anual deste contrato, como forma de garantir a perfeita execução de seu objeto.

Parágrafo Primeiro - A garantia deverá ser enviada por meio do e-mail contratos@bbts.com.br, no prazo máximo de 30 dias corridos contados da data de

assinatura do contrato, prorrogável por mais 10 dias, mediante aceitação pela CONTRATANTE de justificativa encaminhada pela CONTRATADA.

Parágrafo Segundo - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa na forma da Cláusula Vigésima Sexta do contrato.

Parágrafo Terceiro - A modalidade de garantia escolhida deverá ser válida durante todo o período de vigência contratual, estendendo-se por mais 3 meses, e se solicitada a via original deverá ser entregue no seguinte endereço: SEPN Comércio Residencial Norte 508 - Asa Norte, Brasília - DF, 70740-543.

Parágrafo Quarto - No caso de opção pelo seguro garantia e nas hipóteses de concessão de repactuação retroativa, o fornecedor deverá apresentar endosso à apólice original com efeitos retroativos, a fim de que o valor assegurado reflita o valor do contrato atualizado, inclusive no tempo.

Parágrafo Quinto - A garantia constituída na forma do parágrafo acima é provisória, de modo que a CONTRATADA pode, a qualquer tempo, substituí-la por quaisquer das modalidades de garantia previstas no Art. 70 da Lei 13.303/2016.

Parágrafo Sexto - Quanto às modalidades de garantia:

a) a garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, preferencialmente, na Caixa Econômica Federal, em conta específica, com correção monetária;

b) em caso de fiança bancária, deverão constar no instrumento, os seguintes requisitos:

i) 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;

ii) prazo de validade correspondente a 90 (noventa) dias após o período de vigência do contrato;

iii) registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no Artigo 129 da Lei nº 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

iv) 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;

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

vi) expressa renúncia do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos Artigos 827 e 838 do Código Civil; e

vii) cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

c) não será aceita fiança bancária que não atenda aos requisitos estabelecidos.

d) em se tratando de seguro-garantia a apólice deverá indicar:

i) CONTRATANTE como beneficiário; e

ii) 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;

iii) a apólice deverá conter cláusula adicional prevendo a abrangência sobre as Ações Trabalhistas e Previdenciárias, até 90 dias após a finalização do contrato, respeitando as

Condições Especiais de Coberturas Adicionais previstas nos anexos à Circular SUSEP 662/2022;

iv) conter cláusula adicional que traga a exigência de manifestação da SEGURADORA em até 48 horas a contar de sua comunicação, quando houver necessidade de alterações contratuais não previamente estabelecidas no Contrato, sob pena de configurar anuência tácita às alterações pretendidas;

v) não será aceita apólice que contenha cláusulas contrárias aos interesses da CONTRATANTE.

Parágrafo Sétimo - O número do contrato garantido e/ou assegurado deverá constar dos instrumentos de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor e/ou segurador.

Parágrafo Oitavo - Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, a Gestão de Contratos da CONTRATANTE deverá comunicar o fato à seguradora e/ou fiadora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia à CONTRATADA bem como as decisões finais de 1ª e última instância administrativa.

Parágrafo Nono - O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

Parágrafo Décimo - Havendo majoração do preço contratado, a CONTRATANTE deverá solicitar formalmente à CONTRATADA a integralização da garantia, limitada a 5% do novo preço. No caso de supressão, a alteração na garantia para adequação ao novo valor ocorrerá mediante solicitação expressa da CONTRATADA, respeitado o percentual de 5% do novo preço contratado.

Parágrafo Décimo Primeiro - A garantia responderá pelo fiel cumprimento das disposições do contrato, ficando a CONTRATANTE autorizado a executá-la para cobrir multas, indenizações ou pagamento de qualquer obrigação, inclusive em caso de rescisão.

Parágrafo Décimo Segundo - Utilizada a garantia, a CONTRATADA obriga-se a integralizá-la no prazo de 5 dias úteis contado da data em que for notificada formalmente pela CONTRATANTE.

Parágrafo Décimo Terceiro - O valor da garantia somente será liberado à CONTRATADA quando do término ou rescisão do contrato, desde que não possua dívida inadimplida com a CONTRATANTE e mediante expressa autorização deste.

Parágrafo Décimo Quarto - A garantia a ser apresentada responderá pelo cumprimento das obrigações da CONTRATADA eventualmente inadimplidas na vigência deste 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.

CLÁUSULAS GERAIS

CLÁUSULA OITAVA - Para realização dos serviços ajustados, a CONTRATADA designará empregados de seu quadro, especializados 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, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho, assim como pelo cumprimento de todas as demais obrigações atinentes ao presente contrato.

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

Parágrafo Primeiro - A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos mencionados nesta cláusula, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento. Caso venha a CONTRATANTE a satisfazê-los ser-lhe-á assegurado direito de regresso, sendo os valores pagos atualizados financeiramente, desde a data em que tiverem sido pagos pela CONTRATANTE até aquela em que ocorrer o ressarcimento pela CONTRATADA.

Parágrafo Segundo - A CONTRATANTE poderá exigir, a qualquer momento, a comprovação do cumprimento das obrigações mencionadas no "caput" desta cláusula.

Parágrafo Terceiro - A CONTRATADA se obriga a substituir, mediante solicitação formal e a critério da CONTRATANTE, quaisquer de seus empregados designados para executar as tarefas pertinentes a este contrato, que não esteja correspondendo aos padrões estabelecidos pela CONTRATANTE. A CONTRATADA terá o prazo de 48 horas, a contar da data da solicitação, para proceder à troca, sob pena de multa.

Parágrafo Quarto - Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento das normas regulamentares da "Segurança e Medicina do Trabalho" cabíveis, bem como, se for o caso, a obrigação de organizar "Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA."

Parágrafo Quinto - O não cumprimento das obrigações mencionadas no *caput* desta cláusula ensejará a instauração de processo administrativo em desfavor da contratada para aplicação das penalidades previstas por este instrumento contratual, sem prejuízo de eventual rescisão do contrato.

CLÁUSULA NONA - A CONTRATADA se compromete a fornecer, por escrito e mediante solicitação da CONTRATANTE, relatório sobre os serviços prestados, acatando sugestões motivadas, visando corrigir possíveis falhas e melhor atender às necessidades da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA - A CONTRATADA se obriga a manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação exigidas na licitação. Assume, ainda, a obrigação de apresentar, no término do prazo de validade de cada um, os seguintes documentos:

- a. 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;
- b. prova de regularidade perante o FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, mediante apresentação do CRF - Certificado de Regularidade de Fundo de Garantia, fornecido pela Caixa Econômica Federal;
- c. 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 nº 12.440/2011.

Parágrafo Primeiro - Caso seja possível a CONTRATANTE verificar a regularidade da situação da CONTRATADA por meio de consulta on-line ao SICAF, a CONTRATADA estará dispensada de apresentar os documentos de que trata as alíneas "a" e "b" acima.

Parágrafo Segundo - Se a CONTRATADA estiver desobrigada da apresentação de quaisquer documentos solicitados nesta cláusula deverá comprovar esta condição por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor.

Parágrafo Terceiro - Além dos documentos relacionados no *caput* desta cláusula, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE:

- a. Anualmente: balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem possuir a CONTRATADA boa situação financeira.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA deverá apresentar, anexa à nota fiscal/fatura ou recibo, os seguintes documentos relativos aos postos de serviço alocados na execução do contrato:

- a. cópia da folha de pagamento analítica do mês do fornecimento dos postos de serviços, em que conste como tomador a CONTRATANTE;
- b. cópia dos contracheques dos empregados ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
- c. Guias da Previdência Social e Guias de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social - GFIP, acompanhados dos respectivos comprovantes de entrega e protocolos de conectividade - GFIP deverá:

- i) ser preenchida em nome da CONTRATADA;
- ii) relacionar todos os empregados da CONTRATADA encarregados da execução dos serviços previstos neste contrato e em outros contratos mantidos com o CONTRATANTE;
- iii) ser emitida para cada estabelecimento (CNPJ) do CONTRATANTE ou de forma global (apenas para o CNPJ da dependência contratante) que contemple todos os estabelecimentos, sendo necessária, independente do caso, a apresentação, em separado, de relação dos empregados encarregados da execução dos serviços previstos no presente contrato, com a indicação dos serviços por eles executados e do estabelecimento do CONTRATANTE onde tais serviços foram prestados;
- iv) ser correspondente a última competência de recolhimento vencida, imediatamente anterior à data do pagamento;
- v) ser emitida, de forma única, por competência, contemplando não somente os serviços previstos no presente contrato, mas em todos os contratos mantidos com o CONTRATANTE;
- vi) caracterizar-se como retificadora, para fins de Previdência Social, quando suceder a anteriormente entregue na mesma competência e para o mesmo CNPJ do CONTRATANTE, por força do disposto no Manual da GFIP.

- d. comprovantes de pagamento de vale-transporte, vale-alimentação e vale-refeição;
- e. comprovante de pagamento do plano de saúde;
- f. cópia do relatório GFIP-SEFIP contendo a relação de trabalhadores e o respectivo protocolo de conectividade;
- g. documento nº 6 – Informações ao Trabalhador, datado e assinado, referente a cada empregado da CONTRATADA relacionado no Documento nº 7 deste contrato. Este documento deve ser entregue: I) por ocasião da solicitação do primeiro pagamento; e II) sempre que houver inclusão de empregado na relação do Documento nº 7, juntamente com a documentação para o pagamento relativo ao mês de competência

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

- em que ocorreu a movimentação de empregado;
- h. relação dos empregados despedidos ou demitidos no mês do fornecimento do serviço ao qual a nota fiscal/fatura se refere e respectivos comprovantes de quitação das verbas rescisórias dos contratos de trabalho (homologados pelo Sindicato da categoria ou pela Delegacia Regional do Trabalho, se a exigência da homologação for prevista na Convenção Coletiva da Categoria), ou declaração expressa de inexistência de empregados despedidos ou demitidos no período em referência;
 - i. cópia do CAGED – Cadastro Geral de Admitidos e Demitidos ou Relatório de envio dos eventos do eSocial;
 - j. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;
 - k. aviso de férias assinado pelo funcionário, quando do evento;
 - l. recibo de férias devidamente quitado, quando do evento; e
 - m. termo de rescisão dos contratos de trabalho (TRCT), quando houver.

Parágrafo Quinto - No primeiro mês de vigência do contrato e sempre que houver admissão ou substituição de empregados alocados em postos de serviço ou de supervisão a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE:

- a. 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);
- b. cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social dos empregados admitidos ou substituídos devidamente assinada pela CONTRATADA;
- c. exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA deverá entregar, até 10 dias após o último mês de prestação dos serviços (extinção ou rescisão do contrato), cópias autenticadas dos documentos abaixo relacionados:

- a. 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 ano deverão ser apresentadas cópias autenticadas dos Termos de Rescisão dos Contratos de Trabalho (TRCT), devidamente assinados;
- b. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- c. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

Parágrafo Sétimo - A CONTRATADA poderá optar pela entrega de cópias não autenticadas, desde que acompanhadas de originais para conferência no local de recebimento.

Parágrafo Oitavo - Caso não ocorra rescisão dos contratos de trabalho, a CONTRATADA deverá comprovar a realocação dos empregados em outra atividade de prestação de serviços.

Parágrafo Nono - Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, a CONTRATANTE deverá oficializar a ocorrência ao Ministério da Previdência Social e à Receita Federal do Brasil – RFB.

Parágrafo Décimo - Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, a CONTRATANTE deverá oficializar a ocorrência ao Ministério do Trabalho e Emprego.

Parágrafo Décimo Primeiro - A CONTRATANTE poderá exigir, a qualquer momento, a comprovação, do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, inclusive decorrentes de acidentes de trabalho, indenizações, multas e outras obrigações atinentes ao presente contrato, reservando-se o direito de reter o valor correspondente aos pagamentos devidos até a efetiva regularização das obrigações pendentes.

Parágrafo Décimo Segundo - 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.

Parágrafo Décimo Terceiro - Até que a CONTRATADA comprove toda a regularidade fiscal e trabalhista, a CONTRATANTE poderá reter a garantia prestada e os valores das faturas correspondente a 1 mês de serviço, podendo utilizá-los para o pagamento direto dos trabalhadores no caso de a CONTRATADA não efetuar os pagamentos em até 2 meses do encerramento da vigência contratual.

Parágrafo Décimo Quarto - A CONTRATANTE se reserva o direito de rescindir o contrato quando, por ocasião do pagamento, a CONTRATADA não comprovar sua regularidade fiscal e trabalhista na forma ajustada nas cláusulas acima.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - A CONTRATADA declara e obriga-se a:

- a) exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente;
- b) não se utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo;
- c) não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 18 anos em trabalho noturno, insalubre ou perigoso;
- d) não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, e, neste caso, o trabalho não poderá ser perigoso ou insalubre, ocorrer em horário noturno e/ou de modo a não permitir a frequência escolar;
- e) não se utilizar de práticas de discriminação negativa e limitativas para o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar, estado gravídico etc.;
- f) proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;
- g) observar e cumprir as disposições contidas na Lei 12.846/2013, incluindo, mas não se limitando a, não se utilizar de práticas corruptas e/ou antiéticas visando obter ou dar vantagem indevida, de forma direta ou indireta, perante a CONTRATANTE.

Parágrafo Único - A CONTRATADA declara que o seu quadro societário não é integrado por atual ou ex-agente da CONTRATANTE, que tenha sido dispensado, exonerado, destituído, demitido ou aposentado no período de 6 meses da data da respectiva desvinculação com a administração pública, ou de parentes deles, em até terceiro grau.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - A contratada (e suas coligadas), no âmbito deste contrato, declara(m) e se compromete(m) a:

- a) adotar boas práticas de preservação ambiental, protegendo o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais.
- b) não constar, esta empresa e seus sócios-diretores, em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores socioambientais, bem como não contratar pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;
- c) repudiar condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza.
- d) Combater práticas de exploração sexual de crianças e adolescentes.
- e) respeitar à Declaração Universal dos Direitos Humanos combatendo à discriminação em todas as suas formas.
- f) reconhecer, aceitar e valorizar a diversidade do conjunto de pessoas que compõem a empresa.
- g) obedecer e fazer com que seus empregados, representantes e fornecedores obedeçam a toda legislação, normas e regulamentos aplicáveis à condução dos projetos sociais.
- h) respeitar à livre associação sindical e direito à negociação coletiva.
- i) cumprir a legislação trabalhista, previdenciária e a regulamentação relativa à prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.
- j) disseminar práticas de responsabilidade socioambiental na cadeia de fornecedores.
- k) criar ou reforçar, bem como manter, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas da empresa conheçam as leis a que estão vinculadas, em especial os artigos 299, 337-F, 337-G, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L, 337-M e 337-O, do Código Penal Brasileiro, e artigo 155, da Lei 14.133/21, e artigo 1º, da Lei 9.613/98, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para CONTRATANTE;
- l) vedar que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício prometa, ofereça, comprometa-se a dar qualquer tipo de vantagem indevida, de forma direta ou indireta, a qualquer empregado da CONTRATANTE, ou a qualquer pessoa ou empresa em nome da CONTRATANTE;
- m) não financiar, custear, patrocinar ou subvencionar a prática dos atos ilícitos;
- n) proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com empregados da CONTRATANTE;
- o) não fraudar, tampouco manipular o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a CONTRATANTE e não criar pessoa jurídica de modo fraudulento ou irregular para celebrar contrato administrativo;

- p) apoiar e colaborar com a CONTRATANTE e demais órgãos, entidades ou agentes públicos em qualquer apuração de suspeita de irregularidades e/ou violação da lei, refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;
- q) não utilizar o negócio realizado como meio para infração à legislação e demais normas de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destrução em Massa - PLD/FTP.
- r) e, ainda, declara que:
- i. tem ciência e se obriga a cumprir integralmente a Lei nº 12.846/2013, observados os atos considerados lesivos à administração pública relacionados no artigo 5º do respectivo normativo legal e a responsabilização e aplicação administrativa e civil que é atribuída à pessoa jurídica em razão do seu cometimento;
 - ii. o conteúdo da proposta apresentada não foi informado ou discutido com ou recebido de qualquer outro participante do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;
 - iii. tem ciência de que, conforme disposto no artigo 30, da Lei 12.846/13, não se afasta o processo de responsabilização e aplicação das penalidades decorrentes de: I – ato de improbidade administrativa nos termos da Lei 8.429/92; e, II – atos ilícitos alcançados pela Lei nº 14.133/21, ou outras normas de licitações e contratos da administração pública. III – Atos que configurem prática de lavagem ou ocultação de bens direitos e valores alcançados pela Lei nº 9.613/98;
 - iv. que o descumprimento das alíneas “k” a “p” ensejará penalidades de acordo com os artigos 299, 337-F, 337-G, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L, 337-M e 337-O, do Código Penal Brasileiro, artigo 5º, da Lei 12.846/13, e artigo 155, da Lei 14.133/21;
- s) fomentar suas políticas internas buscando que as vagas de seus colaboradores sejam preenchidas de modo equitativo entre mulheres e homens, entre pessoas de raças e etnias diversas e alcancem mulheres em situação de vulnerabilidade econômica decorrente de violência doméstica e familiar, desde que atendida a qualificação profissional necessária.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Os serviços objeto deste contrato serão fiscalizados por representantes ou comissão de representantes da CONTRATANTE, que terão a atribuição de prestar orientações gerais e exercer o controle e a fiscalização da execução contratual. As orientações serão prestadas diretamente ao preposto da CONTRATADA, designado por ocasião da assinatura do presente contrato.

Parágrafo Único - A ação da fiscalização não exonera a CONTRATADA de cumprir as obrigações contratuais assumidas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - Qualquer reclamação sobre a inexecução ou deficiente execução dos serviços ora contratados, deverá ser feita pela CONTRATANTE à CONTRATADA, por escrito, podendo ser entregue mediante protocolo - Aviso de Recebimento (AR) ou por outros meios com confirmação de recebimento. O não atendimento aos termos da reclamação a que alude esta cláusula, dentro de 5 dias úteis a contar da data da entrega da reclamação, facultará a rescisão contratual, sem prejuízo do disposto na Cláusula Décima Quinta e da aplicação das penalidades estabelecidas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - A CONTRATADA responderá pecuniariamente por danos e/ou prejuízos que forem causados à CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de falha dos serviços ora contratados, inclusive os motivados por greves ou atos dolosos de seus empregados. Assume a CONTRATADA, nesse caso, a obrigação de efetuar a respectiva indenização até o 5º dia útil após a comunicação, que lhe deverá ser feita por escrito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - A CONTRATADA se obriga a informar à CONTRATANTE, no prazo de 48 horas, qualquer alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - Na hipótese de fusão, cisão, incorporação ou associação da CONTRATADA com outrem, a CONTRATANTE reserva-se o direito de rescindir o contrato, ou continuar sua execução com a empresa resultante da alteração social.

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - A CONTRATADA não poderá utilizar o nome da CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão do presente contrato, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - A não utilização, pelas partes, de qualquer dos direitos assegurados neste contrato, ou na lei em geral, não implica em novação, não devendo ser interpretada como desistência de ações futuras. Todos os meios postos à disposição neste contrato são cumulativos e não alternativos, inclusive com relação a dispositivos legais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - São assegurados à CONTRATANTE todos os direitos e faculdades previstos na Lei nº 8.078, de 11.09.1990 (Código de Defesa do Consumidor).

CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - A CONTRATADA se compromete a manter sigilo e confidencialidade absoluto sobre as atividades decorrentes da execução dos serviços e sobre as informações a que venha a ter acesso por força da execução deste contrato, 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.

Parágrafo Único - Durante a execução deste contrato, a CONTRATADA dará acesso, em tempo hábil, às informações, processos, serviços e/ou suas instalações à CONTRATANTE.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - A CONTRATADA, por seus dirigentes, prepostos ou empregados, compromete-se, mesmo após o término do presente contrato, a manter completa confidencialidade e sigilo sobre quaisquer dados ou informações obtidas em razão do presente contrato, reconhecendo que não poderão ser divulgados ou fornecidos a terceiros, salvo com expressa autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA será responsável, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados a CONTRATANTE e/ou terceiros em virtude da quebra da confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.

Parágrafo Segundo - Para os fins previstos na presente Cláusula, a CONTRATADA obriga-se a manter sob sua guarda e responsabilidade, Termo de Responsabilidade, firmado por todos os seus empregados que venham a participar da prestação dos serviços objeto deste Contrato, nos termos do Anexo 3 que faz parte integrante deste Contrato.

Parágrafo Terceiro - A CONTRATANTE poderá exigir a qualquer tempo, a apresentação dos Termos a que se refere o Parágrafo Segundo desta Cláusula. A CONTRATADA terá o prazo de 48 horas, a contar da data da solicitação, para a apresentação dos documentos solicitados, sob pena da aplicação das penalidades estabelecidas neste contrato.

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - Os atos praticados pela CONTRATADA, prejudiciais à execução do contrato, sujeitam-na às seguintes sanções:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a CONTRATANTE, por período não superior a 2 anos;

Parágrafo Primeiro - Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo, observadas as normas do Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A.

Parágrafo Segundo - A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia do interessado, no prazo de 10 dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Terceiro - No caso de aplicação de multa por inexecução total ou parcial do Contrato e suspensão temporária, caberá apresentação de recurso no prazo de 2 dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Quarto - Nos prazos de defesa prévia e recurso, será aberta vista do processo aos INTERESSADOS.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - Ressalvados os casos fortuitos ou de força maior e aqueles que não acarretem prejuízos para a CONTRATANTE, a advertência poderá ser aplicada quando ocorrer execução insatisfatória ou pequenos transtornos ao desenvolvimento deste Contrato, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária, impedimento ou declaração de inidoneidade.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - A CONTRATANTE poderá aplicar multa à CONTRATADA nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

Parágrafo Primeiro - Em caso de atraso na apresentação ou integralização da garantia de execução contratual, será aplicada multa de: 0,5% sobre o valor total da garantia, por dia útil de atraso, até o limite de 10%

Parágrafo segundo - Multa de até 20% do valor da nota fiscal/fatura do objeto contratado, nas seguintes situações:

- a) inexecução total ou parcial do contrato;
- b) apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- c) atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- d) irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- e) condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- f) prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;
- g) prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE;
- h) inadimplemento, por parte da CONTRATADA, de obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos seus empregados;
- i) descumprimento das obrigações deste Contrato, especialmente aquelas relativas às características dos serviços, previstas no Documento nº 1 deste Contrato.

Parágrafo Terceiro - Em caso de reincidência, o valor da multa estipulada no parágrafo anterior desta cláusula será elevado em 1% a cada reincidência, até o limite de 30% do valor da nota fiscal/fatura do objeto contratado.

Parágrafo Quarto - 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.

Parágrafo Quinto - A multa aplicada à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados à CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito a ela devido, cobrados diretamente ou judicialmente.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA desde logo autoriza a CONTRATANTE a descontar dos valores por ele devidos o montante das multas a ela aplicadas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - A suspensão temporária poderá ser aplicada **quando** ocorrer:

- a) apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;
- c) atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- d) reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- e) irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- f) condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- g) prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;

- h) prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE;
- i) inadimplemento, por parte da CONTRATADA, de obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos seus empregados;
- j) descumprimento das obrigações deste Contrato, especialmente aquelas relativas às características dos serviços, previstas no Documento nº 1 deste contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - Adicionalmente, a CONTRATADA declara ter ciência de que as disposições contidas na Lei nº 12.846/2013 e na Lei nº 9.613/1998 se aplicam ao presente contrato, conforme o disposto nas Cláusulas Décima Primeira e Décima Segunda deste contrato.

CÓDIGO DE ÉTICA E NORMAS DE CONDUTA

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com os princípios constantes no Código de Ética e Normas de Conduta da CONTRATANTE, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br>.

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

CLÁUSULA TRIGÉSIMA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com as diretrizes constantes na Política de Relacionamento com fornecedores da CONTRATANTE, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br>.

DA DECLARAÇÃO E GARANTIA ANTICORRUPÇÃO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - A CONTRATADA declara neste ato que está ciente, conhece e entende os termos da Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 e, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obriga a abster-se de qualquer atividade que constitua violação das disposições dos termos da lei mencionada.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá se oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - A CONTRATADA compromete-se a praticar a governança corporativa de modo a dar efetividade ao cumprimento das obrigações contratuais em observância à legislação aplicável com ênfase nos princípios, normas e práticas de Integridade estabelecidos no Programa de *Compliance* da BBTS, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br>.

Parágrafo Único - A CONTRATANTE recomenda à CONTRATADA a implantação de Programa de Integridade, caso essa ainda não possua.

POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO, AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO E AO FINANCIAMENTO DA PROLIFERAÇÃO DE ARMAS DE DESTRUIÇÃO EM MASSA

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com as diretrizes constantes na Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e ao Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa da CONTRATANTE, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br>, e, também, que divulga tais diretrizes a seus funcionários alocados na execução do objeto deste contrato.

ANTINEPOTISMO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - A CONTRATADA declara ter conhecimento do teor do Decreto nº 7.203, de 04/06/2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal;

Parágrafo Primeiro - Em cumprimento ao artigo 7º do Decreto 7.203/10, é vedada a utilização, na execução do serviço terceirizado, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante;

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA declara ciência das penalidades cabíveis conforme disposto nas cláusulas vigésima quarta a vigésima oitava, caso descumpra as cláusulas acima.

AUDITAGEM

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - A CONTRATADA declara também concordar com a possibilidade de realização de auditorias por parte da CONTRATANTE visando verificar o cumprimento das cláusulas contratuais e o comprometimento com o seu Código de Ética e Normas de Conduta e Programa de Compliance, devendo o escopo da auditoria ser definido e avaliado mediante os riscos do contrato.

MATRIZ DE RISCOS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - Tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual, mediante a alocação de riscos à parte com maior capacidade para geri-los e absorvê-los, a CONTRATANTE e a CONTRATADA identificam os riscos decorrentes desta relação e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Risco constante no Documento nº 1 deste Contrato.

Parágrafo Único - É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

DUE DILIGENCE

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - Quando solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá preencher, assinar e encaminhar o FQ415-042 - Questionário de *Due Diligence* com as devidas evidências, no prazo máximo de 3 dias úteis, contados da

solicitação do envio do documento, observando que a entrega do questionário respondido é fato determinante para a assinatura de contrato e seus respectivos aditamentos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA - Fica a CONTRATADA ciente de que, a critério da CONTRATANTE, poderá ser efetuado o *Background Check* (Análise Reputacional).

BOAS PRÁTICAS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA - A contratada (e suas coligadas), no âmbito deste contrato, como boas práticas, declara(m) aperfeiçoar continuamente seus produtos e serviços.

PRIVACIDADE, PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA - A CONTRATADA declara conhecer e cumprir as leis vigentes envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), comprometendo-se a limitar eventual uso de dados pessoais, inclusive de seus prepostos, somente para execução do objeto e/ou cumprimento de obrigações acessórias deste Contrato, abstendo-se de utilizá-los em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros, ressalvadas as hipóteses em que o tratamento seja necessário para o cumprimento legal e regulatório ou exercício regular de direitos.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - Os termos utilizados neste contrato apresentam os mesmos significados do Art. 5º da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

DOS AGENTES DE TRATAMENTO DE DADOS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA - A CONTRATADA reconhece que no âmbito do objeto e/ou em obrigações acessórias deste Contrato poderá tratar dados pessoais na categoria de **Operadora dos Dados**, atuando em nome da CONTRATANTE, que por sua vez será qualificada como **Controladora dos Dados**.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA - Não será permitido o uso de Dados Pessoais para quaisquer outras finalidades que não a necessidade de viabilizar a execução dos serviços que compõem o objeto e/ou obrigações acessórias deste Contrato, salvo se forem para cumprimento de obrigação legal e/ou regulatória e/ou exercício regular de direitos, observada a legislação vigente.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA - A CONTRATADA deverá assegurar que qualquer pessoa física ou jurídica, agindo sob sua autorização e que realizar tratamento em dados pessoais nos estabelecimentos e/ou ambientes de TI da CONTRATANTE, esteja vinculada por obrigações, mediante assinatura de termo, que disponham de proteções equivalentes às previstas neste Contrato.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA - Ao utilizar dados pessoais no âmbito da BBTS, a CONTRATADA deverá preservar a privacidade dos titulares dos dados, a segurança, confidencialidade e sigilo dos dados, além de utilizá-los somente para atender finalidades especificadas neste Contrato.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA - As partes reconhecem e declaram que eventuais tratamentos realizados no âmbito deste Contrato são independentes em relação aos

tratamentos realizados em razão de eventual outra relação comercial, contratual ou pessoal existente com os titulares dos dados e, de nenhuma forma, limita, restringe, anula ou impede os tratamentos decorrentes de outras relações mantidas pelas partes com os titulares dos dados.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA - A CONTRATADA na qualidade de **Operadora dos Dados**, se compromete com os seguintes termos:

- (a) Tratar dados pessoais apenas para fins lícitos, adotando as melhores posturas e práticas para dar cumprimento às regras e princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- (b) Garantir que os dados pessoais utilizados pela CONTRATADA nos estabelecimentos e ambientes de TI da CONTRATANTE serão acessados, coletados, manuseados, armazenados, processados, transitados ou de qualquer outra forma tratados nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e conforme a orientação da CONTRATANTE;
- (c) Cumprir a Política de Privacidade da CONTRATANTE, disponível no sítio eletrônico <https://bbts.com.br/index.php/politicas>;
- (d) Cumprir a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, disponível no sítio eletrônico <https://bbts.com.br/index.php/politicas>;
- (e) Assegurar, em relação ao pessoal autorizado que alocarem nos serviços objeto deste contrato, assim como seus prepostos, que cumpram com as obrigações previstas neste Contrato, especialmente quanto à confidencialidade, privacidade e tratamento de dados pessoais;
- (f) Fornecer à CONTRATANTE informações e assistência razoável para auxiliar no cumprimento das obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) com relação aos titulares dos dados, à segurança, notificações de incidentes com violação de dados pessoais, avaliações de impacto e consultas com autoridades ou órgãos de supervisão;
- (g) Manter registros e informações precisas para demonstrar sua conformidade com as obrigações assumidas no presente Contrato;
- (h) Indicar à CONTRATANTE o setor responsável ou a pessoa natural responsável por conduzir as discussões sobre Dados Pessoais;
- (i) Se for acionada por titular acerca de dados pessoais tratados no âmbito deste contrato, que estejam sob controle da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá indicar o portal de privacidade da CONTRATANTE, disponível no link a seguir para viabilizar o registro de solicitações do titular: privacidade.bbts.com.br.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA NONA - São obrigações da CONTRATANTE, na qualidade de **Controladora dos dados**:

- (a) Responder às solicitações de titulares dos dados acerca dos tratamentos realizados no âmbito deste contrato;
- (b) Notificar os titulares de dados afetados, quando couber, acerca de incidentes com violação de dados pessoais que possam causar danos;
- (c) Notificar a autoridade competente, quando couber, acerca de incidentes com violação de dados pessoais que possam causar danos; e
- (d) Adotar um plano de ação, com participação da CONTRATADA, quando couber, que pondere os fatores que levaram ao incidente e implementar medidas que assegurem sua não reincidência.

DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA - As partes declaram que adotam medidas técnicas, administrativas e de segurança aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação, difusão ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA PRIMEIRA - Havendo transferência e/ou compartilhamento de dados pessoais entre as partes, ambas deverão dispor de mecanismos ou canais seguros que garantam a confidencialidade, integridade e disponibilidade durante todo o ciclo de vida das informações.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SEGUNDA - A CONTRATADA permitirá a execução de auditorias pela CONTRATANTE e/ou terceiro autorizado por ela indicado, mediante notificação prévia, disponibilizando, sempre que for solicitado, todas as informações necessárias para demonstrar o pleno cumprimento das obrigações previstas neste Contrato, assim como acerca do cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

DAS NOTIFICAÇÕES OFICIAIS E DE INCIDENTES

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA TERCEIRA - Caso uma das partes receba uma ordem judicial, administrativa ou qualquer comunicação oficial que determine o fornecimento ou divulgação de dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, a parte notificada deverá comunicar a outra parte, em até 2 dias úteis após o recebimento da notificação, de forma a lhe oportunizar a adoção de medidas legais para mitigar ou minimizar os efeitos decorrentes da respectiva divulgação.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA QUARTA - Caso ocorra incidente que envolva violação de dados pessoais, tratados no âmbito deste Contrato, a parte envolvida deverá notificar a outra parte no prazo de até 2 dias úteis, a contar do momento em que tomarem conhecimento do incidente, na qual constará:

- (a) data e hora do incidente;
- (b) data e hora em que a parte tomou ciência do incidente;
- (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;
- (d) número de titulares de dados afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes titulares de dados; e

(e) descrição das possíveis consequências do incidente.

Parágrafo Único - Caso, no momento da notificação, a parte notificante não possua todas as informações indicadas anteriormente, a notificante indicará as informações que já disponha e, posteriormente, as partes definirão os demais conteúdos necessários.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA QUINTA - a CONTRATADA não poderá fazer qualquer anúncio, comunicado ou admissão pública sobre o incidente que faça referência à CONTRATANTE, aos titulares, cliente e/ou usuários, representantes, afiliadas, sem o consentimento prévio por escrito da CONTRATANTE.

DA RESPONSABILIZAÇÃO POR DANOS NO TRATAMENTO DE DADOS

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SEXTA - A CONTRATA se responsabiliza pelo correto e seguro processamento e/ou armazenamento de eventuais dados pessoais por ela realizado para fins de execução dos serviços e/ou obrigações acessórias do presente Contrato, conforme orientação da CONTRATANTE e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SÉTIMA - O eventual descumprimento pela CONTRATADA das obrigações estabelecidas neste Contrato e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) poderá ensejar na rescisão imediata deste Contrato, além de ressarcimento, por parte da CONTRATADA dos prejuízos e sanções causadas à CONTRATANTE, assim como por eventuais danos causados aos titulares dos dados envolvidos.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA OITAVA - A CONTRATADA deverá indenizar a CONTRATANTE em razão de perdas incorridas e comprovadas, decorrentes ou relacionadas à violação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) sob tratamentos realizados pela CONTRATADA, inclusive praticadas por seus prepostos e/ou empregados designados e autorizados.

DA COMUNICAÇÃO ENTRE OS ENCARREGADOS PELOS DADOS

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA NONA - Toda comunicação sobre privacidade de dados deve ser feita pelos encarregados eleitos pelas partes. O solicitante pode registrar as solicitações relacionadas à privacidade de dados diretamente com a BB Tecnologia e Serviços por meio do portal (www.privacidade.bbts.com.br) ou do e-mail (privacidade@bbts.com.br).

DAS ALTERAÇÕES LEGAIS E REGULATÓRIAS SOBRE DADOS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA - Se quaisquer alterações na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e regulamentos ou recomendações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) resultarem em descumprimento legal ou regulatório, acerca dos tratamentos de dados pessoais realizados no âmbito deste contrato, as partes deverão empenhar seus melhores esforços, em tempo razoável, para remediar tal descumprimento.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA PRIMEIRA - As partes acordam que, caso as disposições do Contrato venham necessitar de alterações em decorrência de mudanças legais ou regulatórias posteriores, as partes formalizarão o competente aditivo.

DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SEGUNDA - Fazem parte integrante deste contrato, independente de transcrição, todas as disposições do instrumento convocatório da Licitação referido no preâmbulo, bem como aquelas constantes da Carta-Proposta apresentada, prevalecendo, onde houver conflito, as disposições deste contrato.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA TERCEIRA - As partes elegem o foro da Comarca de Brasília para dirimir qualquer questão oriunda deste contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que se apresente.

E, por se acharem justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento.

INDICAÇÃO DOS SIGNATÁRIOS:

CONTRATANTE: BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

Nome: Ananias Pereira Da Silva Neto

Cargo: Diretor

Nome: Gruwer Iuri Maciel Nascimento

Cargo: Gerente Executivo

CONTRATADA: SERVITE EMPREENDIMENTOS E SERVIÇOS LTDA.

Nome: Aline Henrique Alberto Dantas Cabral

Cargo: Diretora Administrativo, Financeiro, Jurídico E Compliance

DOCUMENTO Nº 1 DO CONTRATO

DESCRIÇÃO DOS 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 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA em ambiente da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, na região metropolitana da localidade abaixo:

REGIÃO	LOTE
SALVADOR-BA	3 (Localidade 3)

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 CONTRATADA, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial, das atividades previstas neste documento.

4.6. A CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA

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 CONTRATADA 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA terá um prazo de até 5 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 dias úteis para a homologação ou rejeição dos crachás.
- 5.4.5.** Em caso de rejeição, a CONTRATADA terá um prazo de até 3 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA e seus empregados, envolvidos com a referida prestação de serviços, conforme modelo constante do **ANEXO 3 – 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADAS.

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 CONTRATADA 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 horas**. Entende-se por vacância os casos em que o posto não se encontrar ocupado e/ou preenchido por evento de responsabilidade da CONTRATADA 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

CONTRATADA fica obrigada a fornecê-los num prazo máximo até 10 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA não poderá indicar como preposto qualquer dos profissionais atuantes na prestação dos serviços.

5.20.3.2. A CONTRATADA 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 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 CONTRATADA 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, expedido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, em nome da CONTRATADA.

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 CONTRATADA tenha executado fornecimento de postos de serviços compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período **não inferior a 3 anos**, nos seguintes termos:

5.28.3.1. Para comprovação da experiência mínima de 3 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 CONTRATADA 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% do valor estimado da contratação (valor que o CONTRATADA 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% do valor estimado da contratação (valor que o CONTRATADA 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 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 CONTRATADA se obriga a apresentar à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

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 CONTRATADA 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 CONTRATADA por meio de consulta on-line ao SICAF.
- 6.2.** A CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA;
 - 6.3.3.** Exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

6.4. A CONTRATADA deverá entregar, até 10 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 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA, de acordo com as condições estabelecidas no contrato.

7.2.1. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A efetuará os pagamentos à CONTRATADA 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 anotarà em relatório próprio e específico as falhas e irregularidades para que sejam corrigidas pela CONTRATADA ou para aplicação de eventuais penalidades.

7.4. Prestar à CONTRATADA, através do fiscal designado, informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados.

7.5. Assegurar o livre acesso dos profissionais da CONTRATADA, 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA.

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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA;

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 CONTRATADA 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA apresentará, em até 30 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 meses após o término da vigência do contrato e será liberada ante a comprovação de que a CONTRATADA 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA.

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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA, que disporá do prazo improrrogável de até 10 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA.

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 CONTRATADA 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA, 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 **Documento 2 do Contrato - 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 CONTRATADAS.

11.2.3. Em relação aos encargos sociais incidentes sobre a remuneração no **Documento 2 do Contrato - Planilha de Custos e Formação de Preços**, a CONTRATADA 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 **Documento 2 do Contrato – 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 CONTRATADA, que deve dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado, inclusive encargos trabalhistas, sociais e tributos incidentes, não podendo a Empresa CONTRATADA alegar posteriormente desconhecimento de fatos ou erros no preenchimento da Planilha, como fundamento para solicitar reequilíbrio econômico-financeiro do futuro contrato.

12. REACTUAÇÃO

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 (**Documento 2 do Contrato – 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 CONTRATADA 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 (**Documento 2 do Contrato – 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA, 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;

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA em um determinado mês apresentarem diferença a maior em relação ao preço efetivamente devido, a CONTRATADA 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 CONTRATADA em um determinado mês apresentarem diferença a menor em relação ao preço efetivamente devido, a CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA.

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 CONTRATADA.

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 CONTRATADA.

14. INSS/FGTS/TRIBUTOS

14.1. A CONTRATADA 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 CONTRATADA. 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 CONTRATADA não entregue a nota fiscal à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, no prazo estipulado, constituirão ônus da CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

15.9. As ocorrências que tiverem por origem ações ou omissões de empregados da CONTRATADA 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 até 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 CONTRATADA. Nenhuma glosa será efetuada sem que se instaure procedimento administrativo de apuração de responsabilidade, tendo a CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA o direito ao contraditório e à ampla defesa.

15.11. A CONTRATADA, 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 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 meses.

17. SIGILO E CONDIÇÕES DE SEGURANÇA

17.1. A CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA.

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 CONTRATADA 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 CONTRATADA. 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA, 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 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 – 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 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 CONTRATADA em ambiente da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, na Região Metropolitana da localidade abaixo:

REGIÃO	LOTE
SALVADOR - BA	3 (Localidade 3)

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

2.2.1. Cada localidade deterá 1 lote.

2.2.2. As empresas CONTRATADAS 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA 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 CONTRATADA, 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 Agente Administrativo:

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 CONTRATADA 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.

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

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.

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

- 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 Agente Administrativo:

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 CONTRATADA 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

MATRIZ DE NÍVEL E QUALIDADE DE SERVIÇO		
META/SLA		
ITEM	INDICADOR	META
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.

MATRIZ DE NÍVEL DE SERVIÇO			
META/SLA - PENALIDADE POR NÃO CUMPRIMENTO			
ITEM	INDICADOR	META	PENALIDADE
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 ausências do colaborador	Não atingir mais que 6% de ausências no mês
2	% de atrasos 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 (ausências)	Não superar o percentual de 6% de absenteísmo por mês.	Devolução do colaborador em caso de reincidência por dois meses consecutivos
2	Absenteísmo (atrasos)	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.

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

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 CONTRATADA, 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	$50\% \times R\$ 3.000,00 =$ $R\$ 1.500,00$ $R\$ 1.500,00 \times 23 =$ $R\$ 34.500,00$	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 CONTRATADA, 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	R\$ 34.500,00

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

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

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

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

	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
Risco da Atividade Empresarial	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Contratada
	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
Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário)	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 CONTRATADA, 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

CONTRATADA não poderá ultrapassar o prazo de 60 dias corridos, contatos 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 CONTRATADA, inseridas no PROJETO BÁSICO e seus ANEXOS.

8.5. Para fins de equalização das propostas, as CONTRATADAS 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 3 – SALVADOR (*)											
Postos de Serviço - 36h semanais / 6h diárias											
2ª à 6ª feira	Operador de Teletendimento (*)	Operador de Teletendimento Bilingue	Operador de Teletendimento Certificado 1 (*)	Operador de Teletendimento Certificado 2 (*)	Operador de Teletendimento Certificado 3 (*)	Operador de Teletendimento Certificado 4 (*)	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	
Subtotal	1.606	44	30	30	40	40	67	4	20	1.881	
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	30	30	40	40	50	3	15	1.388	
22:00 às 05:00h	49	9	0	0	0	0	0	0	0	58	
Domingo e Feriado		Operador de Teletendimento (*)		Operador de Teletendimento Bilingue		Operador de Qualidade e Treinamento		Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue	Operador de Tráfego	Total	
05:00 às 22:00h		385		8		17		1	5	416	
22:00 às 05:00h		16		3		0		0	0	19	
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	
Subtotal	87			14		9		9		119	
ESCALAS											
Sábado	Líder de Teletendimento			Líder de Teletendimento Bilingue		Líder de Qualidade e Treinamento		Líder de Apoio		Total	
05:00 às 22:00h	72			4		7		7		90	
20:00 às 05:00h	3			6		0		0		9	
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			1		2		2		16
20:00 às 05:00h		1			3		0		0		4
TOTAL GERAL DO LOTE						2.000					

OBSERVAÇÕES:

(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.

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.

(²) 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.

(³) 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.

(⁴) Somente serão considerados "postos certificados 1" aqueles que atenderem às exigência do item 4.1.21, Anexo 1 deste Projeto Básico.

(⁵) Somente serão considerados "postos certificados 2" aqueles que atenderem às exigência do item 4.1.23, Anexo 1 deste Projeto Básico.

(⁶) Somente serão considerados "postos certificados 3" aqueles que atenderem às exigência do item 4.1.25, Anexo 1 deste Projeto Básico.

(⁷) 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.

ANEXO 2

=====

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

=====

DGCO nº 00653/2025

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 **SERVITE EMPREENDIMENTOS E SERVIÇOS LTDA.**, inscrita no cadastro nacional da pessoa jurídica sob o número **03.159.145/0001-28**, situada na Rua Felipe Cortez, nº 1.843, CEP: 59.056-150, Lagoa Nova, Natal-RN, 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 o fornecimento de postos de serviços para apoio às atividades de teleatendimento.

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: Ananias Pereira Da Silva Neto

Cargo: Diretor

Nome: Gruwer Iuri Maciel Nascimento

Cargo: Gerente Executivo

CONTRATADA: SERVITE EMPREENDIMENTOS E SERVIÇOS LTDA.

Nome: Aline Henrique Alberto Dantas Cabral

Cargo: Diretora Administrativo, Financeiro, Jurídico E Compliance

ANEXO 3 – TERMO DE RESPONSABILIDADE

Identificação do empregado e preposto:

Nome: _____

Matrícula: _____

Comprometo-me a:

Executar minhas atividades de forma a cumprir com as orientações da Política de Segurança e com as Normas e Padrões vigentes.

Utilizar adequadamente os equipamentos da empresa, evitando acessos indevidos aos ambientes computacionais aos quais estarei habilitado, que possam comprometer a segurança das informações.

Não revelar fora do âmbito profissional, fato ou informações de qualquer natureza que tenha conhecimento por força de minhas atribuições, salvo em decorrência de decisão competente na esfera legal ou judicial, bem como de autoridade superior.

Acessar as informações somente por necessidade de serviço e por determinação expressa de superior hierárquico. As informações em produção somente poderão ser acessadas e/ou sofrer manutenção por autorização expressa do cliente, proprietário da informação, com anuência da gerência da área.

Manter a necessária cautela quando da exibição de informações sigilosas confidenciais, em tela, impressora ou outros meios eletrônicos.

Não me ausentar da estação de trabalho sem bloqueá-la, evitando assim o acesso por pessoas não autorizadas.

Não me ausentar do local de trabalho sem encerrar a sessão de uso do Sistema, evitando assim o acesso por pessoas não autorizadas.

Observar rigorosamente os procedimentos de segurança estabelecidos quanto a confidencialidade de minha senha, através dos quais posso efetuar operações a mim designadas nos recursos computacionais que acesso, procedendo a:

- Não divulgar a minha senha a outras pessoas;
- Nunca escrever a minha senha, sempre memorizá-la;
- De maneira alguma ou sobre qualquer pretexto, procurar descobrir as senhas de outras pessoas;
- Somente utilizar o meu acesso para os fins designados e para os quais estiver devidamente autorizado, em razão das minhas funções;
- Responder em todas as instâncias, pelas consequências das ações ou omissões de minha parte que possam por em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento de minha senha ou das transações a que tenho acesso;
- Reportar imediatamente à minha chefia ou ao Administrador de Segurança, em caso de violação acidental ou não, da minha senha, e providenciar a substituição;
- Solicitar o cancelamento de minha senha quando não for mais de minha utilização.

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

Declaro estar ciente das determinações acima, compreendendo que quaisquer descumprimentos dessas regras podem implicar na aplicação das sanções disciplinares cabíveis, além de responder por danos eventualmente resultantes.

Local e data

DOCUMENTO Nº 2 DO CONTRATO

DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTOS

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Operador de Teleatendimento (05h às 22h)

A - DEMONSTRATIVO DE CUSTOS MENSAIS

I - MÃO DE OBRA		
Descrição	Operador de Teleatendimento (05h às 22h)	
	Percentual	Valor (R\$)
1.1. Salários		1.412,00
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	989,25
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		411,52
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00
Subtotal 1		2.814,87
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	140,18
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	120,12
Subtotal 2		260,30
Subtotal 3		3.075,18
1.8. Tributos sobre preço hora/homem proposto ⁽⁴⁾	13,14%	405,21
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		3.540,38
FATOR K		2,51

(1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.

(2) percentual aplicável aos subtotais 1.

(3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.

(4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS			
Descrição	Operador de Teleatendimento (05h às 22h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		1.412,00
	1.B. Adicional de periculosidade		-
	1.C. Adicional de insalubridade		-
	1.D. Adicional noturno		-
	1.E. Adicional de hora extra		-
	1.F. Intervalo intrajornada		-
1.G. Outros (especificar)		-	-
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		164,88
	2.B. Auxílio alimentação		188,24
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		-
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		-
2.G. Outros (especificar)		-	-
Insumos diversos	3.A. Uniformes		-
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		-
	3.D. Outros (especificar)		-
TOTAL			1.825,62

Qtde de Passagens	Valor da passagem	Qtde de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	164,88

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SEGC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,06%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,36%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,88%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,80%	2.8. Outros (especificar)	-		
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	GRUPO 4	
				4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
				Somatório do GRUPO 4	7,67%
TOTAL DOS ENCARGOS					70,06%

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	-
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtde. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Operador de Teleatendimento (05h às 22h)	1541	180	3.540,38	180
Valor mensal da Mão de Obra				3.540,38
Valor mensal do Posto				5.455.725,58
Valor total do Posto				130.937.413,92

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTTEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA E STATAIS - Operador de Teleatendimento (22h à 5h)

A - DE MONSTRATIVO DE CUSTOS MENS AIS

I - MÃO DE OBRA		
Descrição	Operador de Teletendimento (22h às 5h)	
	Percentual	Valor (R\$)
1.1. Salários		1.901,48
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	1.332,19
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		411,82
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00
Subtotal 1		3.647,29
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	181,84
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	155,85
Subtotal 2		337,28
Subtotal 3		3.984,57
1.8. Tributos sobre preço hora/homem proposto ⁽⁴⁾	13,14%	602,78
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		4.587,35
FATOR K		2,41

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
- (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
- (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
- (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS			
Descrição	Operador de Teletendimento (22h às 5h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		1.412,00
	1.B. Adicional de periculosidade		-
	1.C. Adicional de insalubridade		-
	1.D. Adicional noturno		419,53
	1.E. Adicional de hora extra		-
	1.F. Intervalo intrajornada		-
	1.G. Reflexo do DSR sobre Adc. Not.		69,96
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		184,88
	2.B. Auxílio alimentação		186,24
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		-
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		-
	2.G. Outros (especificar)		-
Insumos diversos	3.A. Uniformes		-
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		-
	3.D. Outros (especificar)		-
TOTAL		2.315,10	

Qtd de Passagens	Valor da passagem	Qtd de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	164,88

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SEGC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,06%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,36%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,88%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,80%	2.8. Outros (especificar)	0,00%		
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	GRUPO 4	
				4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
				Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	-
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtd. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Operador de Teleatendimento (22h às 5h)	65	180	4.587,35	180
Valor mensal da Mão de Obra				4.587,35
Valor mensal do Posto				298.177,75
Valor total do Posto				7.156.266,00

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTEEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Operador de Teleatendimento Bilingue (5h às 22h)

A - DE MONSTRATIVO DE CUSTOS MENSAIS

I - MÃO DE OBRA		
Descrição	Operador de Teleatendimento Bilingue (5h às 22h)	
	Percentual	Valor (R\$)
1.1. Salários		1.914,38
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários (1)	70,06%	1.341,22
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		381,48
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00
Subtotal 1		3.639,08
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais (2)	4,98%	181,23
1.7. Lucro mensal (3)	4,07%	155,30
Subtotal 2		336,52
Subtotal 3		3.975,60
1.8. Tributos sobre preço hora/homem proposto (4)	13,14%	601,42
CUSTO TOTAL MENSAL - MAO DE OBRA		4.577,02
FATOR K		2,39

(1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
 (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
 (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
 (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS			
Descrição	Operador de Teleatendimento Bilingue (5h às 22h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		1.914,38
	1.B. Adicional de periculosidade		
	1.C. Adicional de insalubridade		
	1.D. Adicional noturno		
	1.E. Adicional de hora extra		
	1.F. Intervalo intrajornada		
	1.G. Outros (especificar)		
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		134,74
	2.B. Auxílio alimentação		188,24
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		
	2.G. Outros (especificar)		
Insumos diversos	3.A. Uniformes		
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		
	3.D. Outros (especificar)		
TOTAL		2.297,86	

Qtd de Passagens	Valor da passagem	Qtd de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	134,74

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SESEC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,05%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,35%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,88%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,60%	2.8. Outras (especificar)	0,00%	4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	Somatório do GRUPO 4	7,67%

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outras (especificar)	
TOTAL	13,14%

TOTAL DOS ENCARGOS 70,06%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtd. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Operador de Teleatendimento Bilingue (5h às 22h)	32	180	4.577,02	180
Valor mensal da Mão de Obra				4.577,02
Valor mensal do Posto				146.464,64
Valor total do Posto				3.515.151,36

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

F Q415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Operador de Teletendimento Bilingue (22h às 5h)

A - DEMONSTRATIVO DE CUSTOS MENSAIS

I - MÃO DE OBRA		
Descrição	Operador de Teletendimento Bilingue (22h às 5h)	
	Percentual	Valor (R\$)
1.1. Salários		2.578,02
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	1.808,17
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		381,48
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00
Subtotal 1		4.767,67
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	237,43
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	203,46
Subtotal 2		440,89
Subtotal 3		5.208,55
1.8. Tributos sobre preço hora/homem proposto ⁽⁴⁾	13,14%	787,94
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		5.996,49
FATOR K		2,33

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
- (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
- (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
- (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS			
Descrição	Operador de Teletendimento Bilingue (22h às 5h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		1.914,38
	1.B. Adicional de periculosidade		-
	1.C. Adicional de insalubridade		-
	1.D. Adicional noturno		568,80
	1.E. Adicional de hora extra		-
	1.F. Intervalo intrajornada		-
	1.G. Reflexo do DSR sobre Adc. Not.		94,84
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		134,74
	2.B. Auxílio alimentação		186,24
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		-
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		-
	2.G. Outros (especificar)		-
Insumos diversos	3.A. Uniformes		-
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		-
	3.D. Outros (especificar)		-
TOTAL		2.961,49	

Qtd de Passagens	Valor da passagem	Qtd de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	134,74

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SEGC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,05%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,36%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,88%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,80%	2.8. Outros (especificar)	0,00%		
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	GRUPO 4	
				4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
				Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	-
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtd. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Operador de Teletendimento Bilingue (22h às 5h)	12	180	5.996,49	180
Valor mensal da Mão de Obra				5.996,49
Valor mensal do Posto				71.957,88
Valor total do Posto				1.726.989,12

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTTEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AMOSO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Operador de Teleatendimento Certificado 1 (5h às 22h)

A - DEMONSTRATIVO DE CUSTOS MENSIS

I - MÃO DE OBRA		
Descrição	Operador de Teleatendimento Certificado 1 (5h às 22h)	
	Percentual	Valor (R\$)
1.1. Salários		1.553,20
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	1.088,18
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		403,15
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00
Subtotal 1		3.046,53
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,96%	151,72
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	130,01
Subtotal 2		281,73
Subtotal 3		3.328,25
1.8. Tributos sobre preço/hora/homem proposto ⁽⁴⁾	13,14%	503,49
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		3.831,75
FATOR K		2,47

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
- (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
- (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
- (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS						
Descrição	Operador de Teleatendimento Certificado 1 (5h às 22h)		Qtd de Passagens	Valor da passagem	Qtd de Dias	Total com Descontos
	Percentual	Valor (R\$)				
Composição da remuneração	1.A. Salário base					1.553,20
	1.B. Adicional de periculosidade					-
	1.C. Adicional de insalubridade					-
	1.D. Adicional noturno					-
	1.E. Adicional de hora extra					-
	1.F. Intervalo intrajornada					-
	1.G. Outros (especificar)					-
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		2	6,20	24	156,41
	2.B. Auxílio alimentação					186,24
	2.C. Assistência médica e familiar					57,50
	2.D. Auxílio creche					-
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral					3,00
	2.F. Assistência odontológica					-
	2.G. Outros (especificar)					-
Insumos diversos	3.A. Uniformes					-
	3.B. Materiais					2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI					-
	3.D. Outros (especificar)					-
TOTAL					1.958,35	

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. S/ESC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,05%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,36%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,88%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,80%	2.8. Outros (especificar)	0,00%	4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outras (especificar)	
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtde. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Operador de Teleatendimento Certificado 1 (5h às 22h)	30	180	3.831,75	180
Valor mensal da Mão de Obra				3.831,75
Valor mensal do Posto				114.952,50
Valor total do Posto				2.758.860,00

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINT TEL/JBA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município /UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA E STATAIS - Operador de Teleatendimento Certificado 2 (5h às 22h)

A - DEMONSTRATIVO DE CUSTOS MENS AIS

I - MÃO DE OBRA		
Descrição	Operador de Teleatendimento Certificado 2 (5h às 22h)	
	Percentual	Valor (R\$)
I.1. Salários		1.894,40
I.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	1.187,11
I.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		394,88
I.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00
Subtotal 1		3.278,18
I.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	163,25
I.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	139,89
Subtotal 2		303,15
Subtotal 3		3.581,33
I.8. Tributos sobre preço/hora/horiente proposto ⁽⁴⁾	13,14%	541,78
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		4.123,11
FATOR K		2,43

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
 (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
 (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
 (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS			
Descrição	Operador de Teleatendimento Certificado 2 (5h às 22h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		1.894,40
	1.B. Adicional de periculosidade		-
	1.C. Adicional de insalubridade		-
	1.D. Adicional noturno		-
	1.E. Adicional de hora extra		-
	1.F. Intervalo intrajornada		-
1.G. Outros (especificar)		-	
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		147,94
	2.B. Auxílio alimentação		188,24
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		-
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		-
	2.G. Outros (especificar)		-
	3.A. Uniformes		-
3.B. Materiais		2,00	
3.C. Equipamentos ou EPI		-	
3.D. Outros (especificar)		-	
TOTAL		2.091,08	

Qtd de Passagens	Valor da passagem	Qtd de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	147,94

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SESC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,05%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,35%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,86%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,60%	2.8. Outros (especificar)	0,00%		
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,83%	GRUPO 4	
				4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,87%
				Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	-
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtd. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Operador de Teleatendimento Certificado 2 (5h às 22h)	30	180	4.123,11	180
Valor mensal da Mão de Obra				4.123,11
Valor mensal do Posto				123.693,30
Valor total do Posto				2.968.639,20

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra

Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINT TEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Operador de Teletendimento Certificado 3 (5h às 22h)

A - DEMONSTRATIVO DE CUSTOS MENSAIS

I - MÃO DE OBRA		
Descrição	Operador de Teletendimento Certificado 3 (5h às 22h)	
	Percentual	Valor (R\$)
1.1. Salários		1.835,80
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	1.286,93
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		386,20
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00
Subtotal 1		3.509,83
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,96%	174,79
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	149,78
Subtotal 2		324,57
Subtotal 3		3.834,40
1.8. Tributos sobre preço hora/homem proposto ⁽⁴⁾	13,14%	580,06
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		4.414,47
FATOR K		2,40

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
- (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
- (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
- (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS			
Descrição	Operador de Teletendimento Certificado 3 (5h às 22h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		1.835,80
	1.B. Adicional de periculosidade		
	1.C. Adicional de insalubridade		
	1.D. Adicional noturno		
	1.E. Adicional de hora extra		
	1.F. Intervalo intrajornada		
	1.G. Outros (especificar)		
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		139,48
	2.B. Auxílio alimentação		186,24
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		
	2.G. Outros (especificar)		
Insumos diversos	3.A. Uniformes		
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		
	3.D. Outros (especificar)		
TOTAL		2.223,80	

Qtde de Passagens	Valor da passagem	Qtde de Dias	Total com Descontos
2	6,20	24	139,48

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SESC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,06%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,36%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,26%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,86%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,60%	2.8. Outros (especificar)	0,00%		
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	GRUPO 4	
				4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
				Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtde. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Operador de Teletendimento Certificado 3 (5h às 22h)	40	180	4.414,47	180
Valor mensal da Mão de Obra				4.414,47
Valor mensal do Posto				176.578,80
Valor total do Posto				4.237.891,20

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Operador de Teletendimento Certificado 4 (5h às 22h)

A - DEMONSTRATIVO DE CUSTOS MENSAIS

I - MÃO DE OBRA		
Descrição	Operador de Teletendimento Certificado 4 (5h às 22h)	
	Percentual	Valor (R\$)
L1. Salários		1.978,80
L2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	1.384,98
L3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		377,73
L4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00
Subtotal 1		3.741,49
L6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	188,33
L7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	159,87
Subtotal 2		345,99
Subtotal 3		4.087,48
L8. Tributos sobre preço hora/homem proposto ⁽⁴⁾	13,14%	818,35
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		4.705,83
FATOR K		2,38

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
- (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
- (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
- (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS			
Descrição	Operador de Teletendimento Certificado 4 (5h às 22h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		1.978,80
	1.B. Adicional de periculosidade		-
	1.C. Adicional de insalubridade		-
	1.D. Adicional noturno		-
	1.E. Adicional de hora extra		-
	1.F. Intervalo intrajornada		-
	1.G. Outros (especificar)		-
Benefícios mensais e diário	2.A. Transporte		130,99
	2.B. Auxílio alimentação		188,24
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		-
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		-
	2.G. Outros (especificar)		-
Insumos diversos	3.A. Uniformes		-
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		-
	3.D. Outros (especificar)		-
TOTAL		2.356,33	

Qtd de Passagens	Valor da passagem	Qtd de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	130,99

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SESC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,05%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,35%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,88%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,80%	2.8. Outros (especificar)	0,00%	4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,89%
Outros (especificar)	-
TOTAL	13,14%

CON SOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtde. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Operador de Teletendimento Certificado 4 (5h às 22h)	40	180	4.705,83	180
Valor mensal da Mão de Obra				4.705,83
Valor mensal do Posto				188.233,20
Valor total do Posto				4.517.596,80

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEMAVISO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Operador de Qualidade e Treinamento (5h às 22h)

A - DE MONSTRATIVO DE CUSTOS MENSAIS

I - MÃO DE OBRA		
Descrição	Operador de Qualidade e Treinamento (5h às 22h)	
	Percentual	Valor (R\$)
1.1. Salários		1.499,59
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	1.050,82
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		406,36
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00
Subtotal 1		2.958,58
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	147,34
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	126,26
Subtotal 2		273,59
Subtotal 3		3.232,17
1.8. Tributos sobre preço hora/homem proposto ⁽⁴⁾	13,14%	488,96
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		3.721,12
FATOR K		2,48

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
- (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
- (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
- (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS			
Descrição	Operador de Qualidade e Treinamento (5h às 22h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		1.499,59
	1.B. Adicional de periculosidade		-
	1.C. Adicional de insalubridade		-
	1.D. Adicional noturno		-
	1.E. Adicional de hora extra		-
	1.F. Intervalo intrajornada		-
	1.G. Outros (especificar)		-
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		159,62
	2.B. Auxílio alimentação		186,24
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		-
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		-
	2.G. Outros (especificar)		-
Insumos diversos	3.A. Uniformes		-
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		-
	3.D. Outros (especificar)		-
TOTAL		1.907,95	

Qtd de Passagens	Valor da passagem	Qtd de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	159,62

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SESC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,05%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,35%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,86%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,80%	2.8. Outros (especificar)	0,00%		
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	GRUPO 4	
				4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
				Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	-
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtd. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Operador de Qualidade e Treinamento (5h às 22h)	67	180	3.721,12	180
Valor mensal da Mão de Obra				3.721,12
Valor mensal do Posto				249.315,04
Valor total do Posto				5.983.560,96

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTTEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue (5h às 22h)

A - DE MONSTRATIVO DE CUSTOS MENS AIS

I - MÃO DE OBRA			
Descrição	Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue (5h às 22h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
1.1. Salários		2.201,53	
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	1.542,40	
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		384,25	
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00	
Subtotal 1		4.110,18	
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	204,89	
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	175,40	
Subtotal 2		380,09	
Subtotal 3		4.490,27	
1.8. Tributos sobre preço hora/homem proposto ⁽⁴⁾	13,14%	679,28	
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		5.169,55	
FATOR K		2,35	

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
- (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
- (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
- (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS			
Descrição	Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue (5h às 22h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		2.201,53
	1.B. Adicional de periculosidade		
	1.C. Adicional de insalubridade		
	1.D. Adicional noturno		
	1.E. Adicional de hora extra		
	1.F. Intervalo intrajornada		
	1.G. Outros (especificar)		
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		117,51
	2.B. Auxílio alimentação		188,24
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		
	2.G. Outros (especificar)		
Insumos diversos	3.A. Uniformes		
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		
	3.D. Outros (especificar)		
TOTAL		2.567,78	

Qtd de Passagens	Valor da passagem	Qtd de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	117,51

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SESC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,05%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,35%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,88%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,60%	2.8. Outros (especificar)	0,00%		
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS 70,06%

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtd. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue	4	180	5.169,55	180
Valor mensal da Mão de Obra				5.169,55
Valor mensal do Posto				20.678,20
Valor total do Posto				496.276,80

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Operador de Tráfego (5h às 22h)

A - DE MONSTRATIVO DE CUSTOS MENS AIS

I - MÃO DE OBRA		
Descrição	Operador de Tráfego (5h às 22h)	
	Percentual	Valor (R\$)
1.1. Salários		1.765,00
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	1.238,57
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		390,44
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00
Subtotal 1		3.394,01
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	169,02
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	144,84
Subtotal 2		313,86
Subtotal 3		3.707,87
1.8. Tributos sobre preço hora/homem proposto ⁽⁴⁾	13,14%	660,92
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		4.268,79
FATOR K		2,42

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
- (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
- (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
- (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por hora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS			
Descrição	Operador de Tráfego (5h às 22h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		1.765,00
	1.B. Adicional de periculosidade		-
	1.C. Adicional de insalubridade		-
	1.D. Adicional noturno		-
	1.E. Adicional de hora extra		-
	1.F. Intervalo intrajornada		-
Benefícios mensais e diários	1.G. Outros (especificar)		-
	2.A. Transporte		143,70
	2.B. Auxílio alimentação		188,24
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		-
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
Insumos diversos	2.F. Assistência odontológica		-
	2.G. Outros (especificar)		-
	3.A. Uniformes		-
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		-
	3.D. Outros (especificar)		-
TOTAL		2.157,44	

Qtde de Passagens	Valor da passagem	Qtde de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	143,70

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SESC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,05%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,36%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,88%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,60%	2.8. Outros (especificar)	0,00%		
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	GRUPO 4	
				4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
				Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	-
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtde. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Operador de Tráfego (5h às 22h)	20	180	4.268,79	180
Valor mensal da Mão de Obra				4.268,79
Valor mensal do Posto				85.375,80
Valor total do Posto				2.049.019,20

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTTEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA E STATAIS - Líder de Teletendimento (5h às 22h)

A - DEMONSTRATIVO DE CUSTOS MENSALS

I - MÃO DE OBRA		
Descrição	Líder de Teletendimento (5h às 22h)	
	Percentual	Valor (R\$)
1.1. Salários		2.233,42
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	1.584,75
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		684,73
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outras		2,00
Subtotal 1		4.464,90
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	222,35
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	190,54
Subtotal 2		412,89
Subtotal 3		4.877,79
1.8. Tributos sobre preço hora/homeno proposto ⁽⁴⁾	13,14%	737,90
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		5.615,69
FATOR K		2,51

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
- (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
- (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
- (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS				
Descrição	Líder de Teletendimento (5h às 22h)			
	Percentual	Valor (R\$)		
Composição da remuneração	1.A. Salário base		2.233,42	
	1.B. Adicional de periculosidade		-	
	1.C. Adicional de insalubridade		-	
	1.D. Adicional noturno		-	
	1.E. Adicional de hora extra		-	
	1.F. Intervalo intrajornada		-	
	1.G. Outros (especificar)		-	
	Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		115,59
		2.B. Auxílio alimentação		488,84
2.C. Assistência médica e familiar			57,50	
2.D. Auxílio creche			-	
2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral			3,00	
2.F. Assistência odontológica			-	
2.G. Outros (especificar)			-	
Insumos diversos		3.A. Uniformes		-
		3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		-	
	3.D. Outros (especificar)		-	
TOTAL		2.900,15		

Qtd de Passagens	Valor da passagem	Qtd de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	115,59

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SEEC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,05%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,36%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,86%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,60%	2.8. Outros (especificar)	0,00%		
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,39%	GRUPO 4	
				4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
				Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	-
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtd. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Líder de Teletendimento (5h às 22h)	83	220	5.615,69	220
Valor mensal da Mão de Obra				5.615,69
Valor mensal do Posto				466.102,27
Valor total do Posto				11.186.454,48

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTTEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Líder de Teletendimento (20h às 5h)

A - DEMONSTRATIVO DE CUSTOS MENSAIS

I - MÃO DE OBRA			
Descrição	Líder de Teletendimento (20h às 5h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
1.1. Salários		3.034,05	
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	2.125,67	
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		664,73	
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00	
Subtotal 1		5.826,46	
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	290,18	
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	243,64	
Subtotal 2		538,80	
Subtotal 3		6.365,25	
1.8. Tributos sobre preço hora/homem proposto ⁽⁴⁾	13,14%	962,92	
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		7.328,18	
FATOR K		2,42	

(1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
 (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
 (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
 (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS			
Descrição	Líder de Teletendimento (20h às 5h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		2.233,42
	1.B. Adicional de periculosidade		-
	1.C. Adicional de insalubridade		-
	1.D. Adicional noturno		688,22
	1.E. Adicional de hora extra		-
	1.F. Intervalo intrajornada		-
	1.G. Reflexo do DSR sobre Adc. Not.		114,41
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		115,59
	2.B. Auxílio alimentação		488,84
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		-
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		-
	2.G. Outros (especificar)		-
Insumos diversos	3.A. Uniformes		-
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		-
	3.D. Outros (especificar)		-
TOTAL		3.700,78	

Qtde de Passagens	Valor da passagem	Qtde de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	115,59

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SEEC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,06%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,36%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,88%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,60%	2.8. Outros (especificar)	0,00%		
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	GRUPO 4	
				4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
				Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	-
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtde. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Líder de Teletendimento (20h às 5h)	4	220	7.328,18	220
Valor mensal da Mão de Obra				7.328,18
Valor mensal do Posto				29.312,72
Valor total do Posto				703.505,28

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTTEL/BA BA 000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Líder de Teletendimento Bilingue (5h às 22h)

A - DE MONSTRATIVO DE CUSTOS MENSAIS

I - MÃO DE OBRA		Líder de Teletendimento Bilingue (5h às 22h)	
Descrição	Percentual	Valor (R\$)	
1.1. Salários		2.903,45	
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	2.034,17	
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		624,53	
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00	
Subtotal 1		5.564,15	
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	277,09	
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	237,45	
Subtotal 2		514,54	
Subtotal 3		6.078,89	
1.8. Tributos sobre preço hora/homem proposto ⁽⁴⁾	13,14%	919,57	
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		6.998,26	
FATOR K		2,41	

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
- (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
- (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
- (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS		Líder de Teletendimento Bilingue (5h às 22h)	
Descrição	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		2.903,45
	1.B. Adicional de periculosidade		-
	1.C. Adicional de insalubridade		-
	1.D. Adicional noturno		-
	1.E. Adicional de hora extra		-
	1.F. Intervalo intrajornada		-
	1.G. Outros (especificar)		-
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		75,39
	2.B. Auxílio alimentação		488,64
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		-
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		-
	2.G. Outros (especificar)		-
Insumos diversos	3.A. Uniformes		-
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		-
	3.D. Outros (especificar)		-
TOTAL		3.529,98	

Qtde de Passagens	Valor da passagem	Qtde de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	75,39

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13ª Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SESC / SESI / SEST	1,60%	2.2. Licença maternidade	0,05%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,36%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,88%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,80%	2.8. Outros (especificar)	0,00%		
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	GRUPO 4	
				4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
				Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	-
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtde. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Líder de Teletendimento Bilingue (5h às 22h)	5	220	6.998,26	220
Valor mensal da Mão de Obra				6.998,26
Valor mensal do Posto				34.991,30
Valor total do Posto				839.791,20

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Líder de Teleatendimento Bilingue (20h às 05h)

A - DE MONSTRATIVO DE CUSTOS MENSAIS

I - MÃO DE OBRA		
Descrição	Líder de Teleatendimento Bilingue (20h às 05h)	
	Percentual	Valor (R\$)
1.1. Salários		3.884,20
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	2.707,28
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		624,53
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00
Subtotal 1		7.198,01
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	358,48
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	307,17
Subtotal 2		665,63
Subtotal 3		7.863,65
1.8. Tributos sobre preço hora/horimem propostos ⁽⁴⁾	13,14%	1.189,80
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		9.053,24
FATOR K		2,34

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
 (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
 (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
 (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por for" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS			
Descrição	Líder de Teleatendimento Bilingue (20h às 05h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		2.903,45
	1.B. Adicional de periculosidade		-
	1.C. Adicional de insalubridade		-
	1.D. Adicional noturno		823,48
	1.E. Adicional de hora extra		-
	1.F. Intervalo intrajornada		-
	1.G. Reflexo do DSR sobre Adc. Not.		137,30
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		75,39
	2.B. Auxílio alimentação		488,64
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		-
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		-
Insumos diversos	3.A. Uniformes		-
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		-
	3.D. Outros (especificar)		-
TOTAL		4.490,73	

Qtd de Passagens	Valor da passagem	Qtd de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	75,39

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SEEC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,06%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,35%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,86%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,60%	2.8. Outros (especificar)	0,00%		
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	GRUPO 4	
				4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
				Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	-
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtd. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Líder de Teleatendimento Bilingue (20h às 05h)	9	220	9.053,24	220
Valor mensal da Mão de Obra				9.053,24
Valor mensal do Posto				81.479,16
Valor total do Posto				1.955.499,84

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra

Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTTEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Líder de Qualidade e Treinamento (5h às 22h)

A - DEMONSTRATIVO DE CUSTOS MENSAIS

I - MÃO DE OBRA		Líder de Qualidade e Treinamento (5h às 22h)	
Descrição	Percentual	Valor (R\$)	
1.1. Salários		3.885,15	
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	2.581,84	
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		577,83	
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00	
Subtotal 1		6.846,62	
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	340,98	
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	292,18	
Subtotal 2		633,14	
Subtotal 3		7.479,75	
1.8. Tributos sobre preço hora/homem proposto ⁽⁴⁾	13,14%	1.131,52	
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		8.611,27	
FATOR K		2,34	

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
- (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
- (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
- (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS		Líder de Qualidade e Treinamento (5h às 22h)	
Descrição	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		3.885,15
	1.B. Adicional de periculosidade		-
	1.C. Adicional de insalubridade		-
	1.D. Adicional noturno		-
	1.E. Adicional de hora extra		-
	1.F. Intervalo intrajornada		-
	1.G. Outros (especificar)		-
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		28,49
	2.B. Auxílio alimentação		488,64
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		-
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		-
	2.G. Outros (especificar)		-
Insumos diversos	3.A. Uniformes		-
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		-
	3.D. Outros (especificar)		-
TOTAL		4.264,78	

Qtd de Passagens	Valor da passagem	Qtd de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	28,49

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SESC / SESI / SEST	1,50%	2.2. Licença maternidade	0,05%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,36%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,88%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,80%	2.8. Outros (especificar)	0,00%	4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	-
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtd. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Líder de Qualidade e Treinamento (5h às 22h)	9	220	8.611,27	220
Valor mensal da Mão de Obra				8.611,27
Valor mensal do Posto				77.501,43
Valor total do Posto				1.860.034,32

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra	
Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTELE/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

FQ415-023 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SEM AVISO PRÉVIO - LEI DA ESTATAIS - Líder de Apoio (5h às 22h)

A - DEMONSTRATIVO DE CUSTOS MENSAIS

I - MÃO DE OBRA		
Descrição	Líder de Apoio (5h às 22h)	
	Percentual	Valor (R\$)
1.1. Salários		6.656,94
1.2. Encargos sociais mensais sobre salários ⁽¹⁾	70,06%	4.663,89
1.3. Insumos mensais de mão de obra - benefícios		549,14
1.4. Insumos mensais de mão de obra - uniforme, EPI e outros		2,00
Subtotal 1		11.871,97
1.6. Despesas Mensais Administrativas e Operacionais ⁽²⁾	4,98%	591,22
1.7. Lucro mensal ⁽³⁾	4,07%	506,63
Subtotal 2		1.097,85
Subtotal 3		12.969,82
1.8. Tributos sobre preço hora/homem propostos ⁽⁴⁾	13,14%	1.962,05
CUSTO TOTAL MENSAL - MÃO DE OBRA		14.931,87
FATOR K		2,24

- (1) percentual transposto da planilha B e aplicável aos salários.
 (2) percentual aplicável aos subtotais 1.
 (3) percentual aplicável aos subtotais 1 e às despesas mensais administrativas e operacionais.
 (4) tributos - percentual transposto da planilha C e aplicável ao custo total mensal (calcula-se "por fora" sobre o subtotal 3).

II - REMUNERAÇÃO, BENEFÍCIOS E INSUMOS			
Descrição	Líder de Apoio (5h às 22h)		
	Percentual	Valor (R\$)	
Composição da remuneração	1.A. Salário base		6.656,94
	1.B. Adicional de periculosidade		-
	1.C. Adicional de insalubridade		-
	1.D. Adicional noturno		
	1.E. Adicional de hora extra		
	1.F. Intervalo intrajornada		
	1.G. Outros (especificar)		
Benefícios mensais e diários	2.A. Transporte		0
	2.B. Auxílio alimentação		488,64
	2.C. Assistência médica e familiar		57,50
	2.D. Auxílio creche		
	2.E. Seguro de vida, invalidez e funeral		3,00
	2.F. Assistência odontológica		
	2.G. Outros (especificar)		
Insumos diversos	3.A. Uniformes		
	3.B. Materiais		2,00
	3.C. Equipamentos ou EPI		
	3.D. Outros (especificar)		
TOTAL		7.208,08	

Qtd de Passagens	Valor da passagem	Qtd de Dias	Total com Descontos
2	5,20	24	- 149,82

B - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO

GRUPO 1		GRUPO 2		GRUPO 3	
1.1. INSS	20,00%	2.1. 13º Salário	8,33%	3.1. Aviso prévio indenizado	0,42%
1.2. SEEC / SESI / SEST	1,60%	2.2. Licença maternidade	0,06%	3.2. Incidência do FGTS sobre o item 3.1	0,03%
1.3. SENAC / SENAI / SENAT	1,00%	2.3. Férias + 1/3	11,11%	3.3. Multa do FGTS	4,36%
1.4. INCRA	0,20%	2.4. Ausência por doença	1,11%	Somatório do GRUPO 3	4,80%
1.5. Salário Educação	2,50%	2.5. Licença paternidade	0,02%		
1.6. FGTS	8,00%	2.6. Ausências Legais	0,28%		
1.7. Seguro Acidente de Trabalho	2,86%	2.7. Acidente de Trabalho	0,03%		
1.8. SEBRAE	0,60%	2.8. Outros (especificar)	0,00%		
Somatório do GRUPO 1	36,66%	Somatório do GRUPO 2	20,93%	GRUPO 4	
				4.1. Incidência do Grupo 1 sobre o Grupo 2	7,67%
				Somatório do GRUPO 4	7,67%

TOTAL DOS ENCARGOS	70,06%
---------------------------	---------------

C - TRIBUTOS

DESCRIÇÃO	%
ISS	5,00%
PIS/Pasep	1,45%
Cofins	6,69%
Outros (especificar)	
TOTAL	13,14%

CONSOLIDAÇÃO DO VALOR POR POSTO

Descrição	Qtd. de MAO por Posto	Base de Cálculo Hora mês	Preço por MAO	Quant. de Horas por Mês
Líder de Apoio (5h às 22h)	9	220	14.931,87	220
Valor mensal da Mão de Obra				14.931,87
Valor mensal do Posto				134.386,83
Valor total do Posto				3.225.263,92

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra

Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo (Nº de Registro no MTE)	SINTTEL/BA BA000304/2024
Salário normativo da categoria profissional	R\$ 1.412,00
Data base da categoria (dia/mês/ano)	01 de Janeiro
Município / UF	Salvador/BA
Nº de meses de execução contratual	24

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

Consolidação de Proposta Comercial

Posto	Descrição do Posto	Horas	Qtde. de MAO por posto	Valor mensal por MAO	Valor mensal por posto	Total do posto
Posto 1	Operador de Teleatendimento (05h às 22h)	180	1541	3.540,38	5.455.725,58	130.937.413,92
Posto 2	Operador de Teleatendimento (22h às 5h)	180	65	4.587,35	298.177,75	7.156.266,00
Posto 3	Operador de Teleatendimento Bilingue (5h às 22h)	180	32	4.577,02	146.464,64	3.515.151,36
Posto 4	Operador de Teleatendimento Bilingue (22h às 5h)	180	12	5.996,49	71.957,88	1.726.989,12
Posto 5	Operador de Teleatendimento Certificado 1 (5h às 22h)	180	30	3.831,75	114.952,50	2.758.860,00
Posto 6	Operador de Teleatendimento Certificado 2 (5h às 22h)	180	30	4.123,11	123.693,30	2.968.639,20
Posto 7	Operador de Teleatendimento Certificado 3 (5h às 22h)	180	40	4.414,47	176.578,80	4.237.891,20
Posto 8	Operador de Teleatendimento Certificado 4 (5h às 22h)	180	40	4.705,83	188.233,20	4.517.596,80
Posto 9	Operador de Qualidade e Treinamento (5h às 22h)	180	67	3.721,12	249.315,04	5.983.560,96
Posto 10	Operador de Qualidade e Treinamento Bilingue (5h às 22h)	180	4	5.169,55	20.678,20	496.276,80
Posto 11	Operador de Tráfego (5h às 22h)	180	20	4.268,79	85.375,80	2.049.019,20
Posto 12	Líder de Teleatendimento (5h às 22h)	220	83	5.615,69	466.102,27	11.186.454,48
Posto 13	Líder de Teleatendimento (20h às 5h)	220	4	7.328,18	29.312,72	703.505,28
Posto 14	Líder de Teleatendimento Bilingue (5h às 22h)	220	5	6.998,26	34.991,30	839.791,20
Posto 15	Líder de Teleatendimento Bilingue (20h às 05h)	220	9	9.053,24	81.479,16	1.955.499,84
Posto 16	Líder de Qualidade e Treinamento (5h às 22h)	220	9	8.611,27	77.501,43	1.860.034,32
Posto 17	Líder de Apoio (5h às 22h)	220	9	14.931,87	134.386,83	3.225.283,92
VALOR GLOBAL 24 MESES						186.118.233,60
VALOR 12 MESES						93.059.116,80
VALOR MENSAL						7.754.926,40

Contrato – Serviços com Cessão de Mão de Obra

DOCUMENTO Nº 3 DO CONTRATO

MODELO DE CARTA DE APRESENTAÇÃO

DOCUMENTO A SER PREENCHIDO PELA CONTRATADA QUANDO DO ENCAMINHAMENTO DE SEUS EMPREGADOS PARA REALIZAREM OS SERVIÇOS CONTRATADOS]

Logotipo da empresa
(papel timbrado)

Carta de Apresentação

[Local e data] _____ / ____ / ____

Conforme previsto no Contrato ____ / ____ / ____, celebrado com a BB Tecnologia e Serviços S.A., em ____ / ____ / ____, que tem como objeto a prestação de serviços de _____ **[ESPECIFICAR O SERVIÇO]**, informamos que o serviço será prestado pelo nosso empregado Sr.(a) _____, CPF nº _____, Documento de Identidade nº _____, CTPS nº _____, no cargo de _____ nessa dependência, no período de ____ / ____ / ____ a ____ / ____ / ____.

UTILIZAR A REDAÇÃO ABAIXO QUANDO TRATAR-SE DE SUBSTITUIÇÃO DE EMPREGADOS PARA REALIZAREM OS SERVIÇOS CONTRATADOS

Conforme previsto no Contrato ____ / ____ / ____, celebrado com a BB Tecnologia e Serviços S.A., em ____ / ____ / ____, que tem como objeto a prestação de serviços de _____ **[ESPECIFICAR O SERVIÇO]**, informamos que o serviço será prestado pelo nosso empregado Sr.(a) _____, CPF nº _____, Documento de Identidade nº _____, CTPS nº _____, no cargo de _____ nessa dependência, no período de ____ / ____ / ____ a ____ / ____ / ____, **em substituição ao empregado Sr.(a) _____**, no cargo de _____ nessa dependência, no período de ____ / ____ / ____ a ____ / ____ / ____.

Preposto designado pela contratada ou seu representante legal

DOCUMENTO Nº 4 DO CONTRATO**TERMO DE CONSENTIMENTO PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD**

Através do presente instrumento, eu _____, aqui denominado(a) como TITULAR/REPRESENTANTE LEGAL DO TITULAR, venho por meio deste, autorizar, de acordo com os artigos 7º e 11 da Lei nº 13.709/18, que a empresa _____ (fornecedor BBTS) repasse à **BB Tecnologia e Serviços S.A.**, inscrita no CNPJ sob nº 42.318.949/0013-18, para atendimento das disposições do contrato de fornecimento de postos de serviços de apoio celebrado pela **SERVITE EMPREENDIMENTOS E SERVIÇOS LTDA.** – DGCO nº 00653/2025 junto à BB Tecnologia e Serviços S.A., meus dados pessoais, conforme disposto neste termo:

CLÁUSULA PRIMEIRA**Dados Pessoais**

O Titular do Dado autoriza a BB Tecnologia e Serviços S.A. a conhecer e, no que couber, tratar seus dados para a finalidade descrita na cláusula segunda.

CLÁUSULA SEGUNDA**Finalidade do Tratamento dos Dados**

O Titular autoriza que a BB Tecnologia e Serviços S.A. utilizem seus dados pessoais para conhecimento, gestão e fiscalização do contrato firmado com a empresa **SERVITE EMPREENDIMENTOS E SERVIÇOS LTDA.**, conforme regramento legal.

CLÁUSULA TERCEIRA**Término do Tratamento dos Dados**

A BB Tecnologia e Serviços S.A. poderá manter e tratar os dados pessoais do Titular durante todo o período em que eles forem pertinentes ao alcance das finalidades contratuais listadas neste termo e após o término da contratação exclusivamente para cumprimento de obrigação legal ou impostas por órgãos de fiscalização, nos termos do artigo 16 da Lei nº 13.709/18.

CLÁUSULA QUARTA**Tempo de Permanência dos Dados Recolhidos**

O titular fica ciente de que a Controladora deverá permanecer com os seus dados pelo período mínimo de guarda de documentos trabalhistas, previdenciários, bem como os relacionados à segurança e saúde no trabalho, mesmo após o encerramento do vínculo empregatício do Titular com a empresa (nome do empregador), contratada pela BB Tecnologia e Serviços S.A.

_____, ____ de _____ de 20____.

Nome do Titular/Representante Legal do Titular (prestador de serviço)

Nome do Empregador

DOCUMENTO Nº 5 DO CONTRATO

DUE DILIGENCE

O questionário de *DUE DILIGENCE* encontra-se disponível para consulta no site da BBTS (<https://www.bbts.com.br/canal-do-fornecedor/>).

DOCUMENTO Nº 6 DO CONTRATO
INFORMAÇÕES AO TRABALHADOR

Nome e CNPJ:

Número do Contrato:

Informamos que os trabalhadores desta empresa possuem direitos garantidos pela Constituição Federal, pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) e pelas Convenções/Acordos Coletivos de Trabalho. Assim, listamos abaixo alguns desses direitos:

- a) Carteira de trabalho assinada desde o primeiro dia de serviço;
- b) Repouso semanal remunerado (1 folga por semana);
- c) Salário pago até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação do serviço;
- d) 13º salário;
- e) Férias de 30 (trinta) dias com acréscimo de 1/3 do salário;
- f) Vale Transporte com desconto máximo de 6% do salário;
- g) FGTS: depósito de 8% (oito por cento) do salário em conta bancária a favor do empregado. Dirija-se a uma Agência da Caixa Econômica Federal e solicite o extrato de contas vinculadas ao FGTS;
- h) Horas Extras pagas;
- i) Indenizações pertinentes (verbas rescisórias), em caso de demissão;
- j) Recolhimento da Contribuição Previdenciária (INSS): dirija-se a uma Agência da Previdência Social e solicite o extrato de contribuições relativas ao seu NIT/PIS/PASEP. Caso seja correntista do Banco do Brasil, você pode consultar por meio da internet (www.bb.com.br) ou dos terminais de autoatendimento.

Informamos, ainda, que a BB Tecnologia e Serviços disponibiliza aos trabalhadores de empresas contratadas canais para registros de reclamações relativas às questões trabalhistas decorrentes da prestação de seus serviços para a execução do contrato firmado entre o RESPONSÁVEL e esta empresa ou denúncias de desvios comportamentais como assédio moral e sexual. Sua mensagem pode ser enviada pelos seguintes canais:

Reclamações relativas às questões trabalhistas – fiscalizacao@bbts.com.br

Denúncias de desvios comportamentais – ouvidoriainterna@bbts.com.br

Observação: demandas anônimas não poderão ser recebidas, por isso é obrigatório informar seu nome completo, nome da empresa que você trabalha, telefone e/ou e-mail para contato, local onde você exerce as atividades, bem como informações detalhadas dos fatos.

Local, DD.MM.AAAA.

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa
Trabalhador ciente em: DD.MM.AAAA.

Nome e Assinatura do Trabalhador

DOCUMENTO Nº 7 DO CONTRATO

MINUTA DE RELAÇÃO DE EMPREGADOS

RELAÇÃO DE TRABALHADORES
MÊS/ANO:
RAZÃO SOCIAL:
CNPJ:
Nº CONTRATO:

QTD	NO	Nº	AD	FUNÇ	LOC	UF	HOR	SALÁ	AUX	AUX	SAL	FÉRI	FALTA	HOR	LOC	D
DE	ME	CPF	MIS	ÃO	AL	DE	ÁRI	RI O	ÍLIO	ÍLIO	DO	AS	S	AS	AL	E
EMP	CO		S		DA	ATE	ODA	(R\$)	TRA	ALI	DO	(iníc	(quan	EXT	DA	M
RE	MPE		ÃO		PRE	NDI	JOR		NS	ME	FGTS	io-	tida	RA S	HOR	IS
GAD	LET		(dd.		ST	ME	NAD		POR	N	(R\$)	fim)	de)	(qua	A	S
OS	O		mm.		AÇÃ	NTO	A		TE	TAÇ			ntid	EXT	RA	Ã
	DO		aaaa		O		(entr		(R\$)	ÃO			ade)	RA		O
	EMP)		DO		ada			(R\$)						(d
	RE)		SER		-									d.
	GAD)		VIÇ		saída									m
	O)		O)									m
)													.
)													a
)													a
)													a
)													a
))

1																
2																
3																
...																

Instruções para preenchimento:

- a. Local da Prestação do Serviço: informar o nome da(s) dependência(s) onde o empregado prestou o serviço no mês da competência a ser paga. Caso o empregado tenha trabalhado em várias dependências do RESPONSÁVEL, utilizar linhas diferentes para informar cada local trabalhado (coluna "LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO"). Nesses casos, a coluna "QTDE DE EMPREGADOS" deverá ser preenchida apenas uma vez para cada trabalhador.
- b. Saldo do FGTS: informar o saldo do FGTS após o depósito efetuado na conta do empregado no mês equivalente ao do pagamento do contrato;
- c. Local da Hora Extra: informar o nome da dependência onde foram prestadas as horas extras indicadas na coluna "Horas Extras".